



abertis autopistas · abertis telecom · abertis airports · saba · abertis logística **abertis**

informe de responsabilidad social corporativa **09**



# Carta del Presidente



Salvador Alemany, Presidente

Apreciados lectores,

Me complace presentar la séptima edición de nuestro informe de responsabilidad social, una imagen del triple balance –social, económico y medioambiental– de **abertis** correspondiente al ejercicio 2009.

La elaboración del presente informe responde a la creciente demanda de información acerca de las relaciones de las empresas con su entorno y sus grupos de interés además del elevado interés acerca de las contribuciones de **abertis** al desarrollo de toda la sociedad. Este interés no ha ido sino en aumento, en una progresión ascendente paralela a la situación de crisis global que ha marcado el ejercicio.

La crisis está teniendo su impacto en las relaciones sociales y económicas. En el caso de **abertis** la estrategia de internacionalización y diversificación nos ha permitido una adaptación al nuevo entorno que ha permitido absorber en buena medida las consecuencias sociales negativas de la crisis y nos permite mirar hacia el futuro e

identificar nuevas oportunidades que prolonguen la trayectoria de crecimiento sostenible que nos ha caracterizado.

Ahora más que nunca, las decisiones tomadas en el pasado han mostrado sus frutos y la integración de la responsabilidad social en la visión, los valores y la estrategia de negocio ha resultado ser un elemento trascendental en **abertis**, tanto en lo que se refiere a la identificación de nuevos riesgos y oportunidades como en lo que se refiere a la gestión de los impactos negativos de la crisis en nuestra actividad y en la de nuestros colaboradores.

La responsabilidad de nuestra actividad, vinculada a la responsabilidad de todos los agentes que de un modo activo participan en la sociedad, es el principal motor de nuestro compromiso para contribuir al desarrollo de un nuevo paradigma de relaciones basado en la creación de confianza. En este sentido, ha resultado fundamental consolidar los canales de diálogo con todas las partes interesadas de abertis y profundizar las relaciones institucionales de la organización. El aprovechamiento de la capacidad de estímulo económico y social

propio de los proyectos de colaboración público-privada, especialmente en el ámbito de las infraestructuras públicas, es en estos momentos un factor clave que requiere de una relación estrecha con las administraciones públicas.

La prestación de servicios de **abertis**, cuyo impacto social es muy elevado nos obliga a enfocar nuestra actividad hacia las necesidades específicas de las personas. Para ello resultan cruciales actuaciones como la integración de la seguridad vial en el marco de los servicios ofrecidos en la gestión de autopistas, así como el incremento de los canales de atención al cliente en procesos de transición tan relevantes como la implantación y despliegue de la televisión digital terrestre y el subsiguiente “apagón analógico” en España.

Es en este contexto en el que cabe destacar el compromiso de **abertis** con el entorno medioambiental en el que opera. Mediante el incremento del porcentaje de la cifra de negocio certificada de acuerdo con los estándares internacionales de la norma ISO 14001 de sistemas de gestión medioambiental, **abertis** consolida un paraguas común de referencia para una adecuada gestión de los impactos ambientales de todas las actividades del Grupo.

La apuesta por el desarrollo de medidas y actuaciones de ahorro y eficiencia energética comunes permiten incrementar el retorno económico de las inversiones ambientales, a la vez que contribuyen a la disminución de las emisiones de CO<sub>2</sub> generadas por las actividades del Grupo. La innovación en los procesos, la adaptación a las nuevas legislaciones nacionales e internacionales ambientales y la participación en proyectos de concepción de las nuevas infraestructuras del futuro nos permiten integrar el entorno y contribuir a su sostenibilidad ambiental a largo plazo.

El mantenimiento del empleo se convierte en una prioridad esencial en un momento de importante deterioro del mercado de trabajo. El equipo humano de **abertis** es vital para mantener a la organización activa, de forma que pueda hacer frente al futuro, cuando se alcance el momento de recuperación y reactivación económica. En este sentido, la preservación de la inversión en formación, de los beneficios sociales y de la salud y seguridad laboral se convierten en factores determinantes que, junto al desarrollo de las carreras profesionales, contribuyen a la retención del talento y la minimización de los impactos sociales negativos del contexto actual.

Nuestros valores y nuestra identidad corporativa se trasladan a las relaciones que mantenemos con entidades externas, tanto con las empresas proveedoras como con las organizaciones que forman la comunidad. La homologación de proveedores facilita la diagnosis de los mismos en diversos ámbitos. Mantener relaciones de colaboración con la comunidad no sólo enriquece la actividad del Grupo sino que a la vez nos permite establecer alianzas cuyos beneficios superan con creces cualquier actuación que llevaríamos a cabo de forma individual.

Podemos estar orgullosos del desempeño de nuestro Grupo en el triple balance del ejercicio 2009. Cabe continuar trabajando para mejorar en todas las áreas, y especialmente para contribuir con todo aquello que esté a nuestro alcance, a sentar las bases de un nuevo modelo económico que permita regenerar las relaciones de confianza y mantenerlas a largo plazo.

Del mismo modo que hace diez años apostamos por un modelo de desarrollo estable, integrador y que abandonara las aspiraciones cortoplacistas, es ahora cuando debemos reafirmar nuestra identidad, los valores que nos han permitido llegar hasta donde estamos, y sus repercusiones tanto a nivel interno como a nivel externo. La confianza que nos otorgan nuestros grupos de interés, el esfuerzo realizado y los logros conseguidos hasta el momento son nuestro mejor aval para seguir construyendo la **abertis** del futuro.

## 2. PRESENTACIÓN DEL INFORME

### LÍNEA ESTRATÉGICA 8:

*Garantizar el seguimiento y control de la implantación del plan estratégico de Responsabilidad social.*

Alineado con el objetivo de **abertis** de informar acerca de su triple balance, el presente documento comprende los datos relativos a los principales impactos sociales, ambientales y económicos de la actividad del Grupo.

Dicho informe debe ser contextualizado en el marco de rendición de cuentas de la organización, en la que se incluyen la publicación del Informe Anual, el Informe de Gobierno Corporativo y las Cuentas Anuales, junto con la Memoria de la **fundación abertis**.

Asimismo, la publicación de este informe de responsabilidad social materializa y comunica las actuaciones derivadas de la implantación del Plan estratégico de responsabilidad social de modo que puedan ser conocidas y valoradas por todas las partes interesadas de la organización.

### Contenidos y principios del informe de RSC

El contenido del informe comprende las actuaciones llevadas a cabo en el periodo entre el 1 de enero y el 31 de diciembre de 2009, y se ha realizado de acuerdo con las directrices marcadas por la Guía G3 de la organización Global Reporting Initiative. Asimismo, se han considerado los posibles suplementos sectoriales, editados por la misma organización, aplicables a **abertis**, junto con los principios de la norma AA1000 Assurance Standard (2008) de AccountAbility: inclusividad, relevancia y capacidad de respuesta.

El suplemento sectorial de aeropuertos se encuentra actualmente en fase de elaboración, y en cuyo proceso de consulta pública **abertis** participa a partir de su experiencia en la gestión de aeropuertos. Por otro lado, el suplemento sectorial de telecomunicaciones se encuentra en fase piloto, siendo todavía una fase de transición hasta que se publique el documento definitivo.

Cualquier consulta, comentario o aclaración respecto al contenido del presente informe puede realizarse a través de la dirección de correo electrónico [sostenibilidad@abertis.com](mailto:sostenibilidad@abertis.com).

## Metodología de recopilación, presentación y verificación de la información

Durante el año 2009, el uso de la base de datos de gestión de indicadores de responsabilidad social se ha consolidado, y para ello se han realizado distintas mejoras de la herramienta:

- Revisión y modificación de las definiciones de los indicadores recogidos en su manual de gestión, con el objetivo de adecuarlas a la realidad de cada uno de los países en los que **abertis** tiene presencia, y recoger las sugerencias de mejora recibidas tras el uso de la herramienta por primera vez el año anterior.
- Realización de sesiones presenciales/on-line de formación para unificar criterios y mejorar así la comprensión y el reporte de los indicadores establecidos.
- Desarrollo de la aplicación de información complementaria mediante archivos adjuntos que permita ampliar información así como facilitar la tarea de verificación del informe.

La estructura del informe se ha mantenido común a la de la edición anterior con el objetivo de facilitar la comparabilidad de los datos y la localización de la información por parte de los grupos de interés. La organización de los grandes temas responde a la definición de prioridades expresadas tanto a nivel interno como externo y pretende responder de una forma más concisa a las demandas de información de las partes interesadas de **abertis**.

Asimismo, se ha ampliado la información acerca de las buenas prácticas, y su enfoque ha enfatizado la realidad que caracteriza a **abertis**: una filosofía común que se materializa de formas distintas en función del entorno en el que se encuentra. De este modo, la esencia de las buenas prácticas es corporativa mientras que su aplicación se individualiza a aquellas empresas que directamente han titularizado la buena práctica.

La revisión del presente informe ha sido realizada por PricewaterhouseCoopers, contribuyendo así a aumentar el grado de exhaustividad y rigor de los datos presentados en el mismo.

# Cobertura y contexto de sostenibilidad

La cobertura del informe ha sido ampliada en el año 2009 con la incorporación de **avasa** en el Plan estratégico de responsabilidad social de **abertis**, una vez alcanzado el 100% de su participación. Elqui y Rutas del Pacífico, se incorporaron en dicho plan a finales de 2009, por lo que todavía se encuentran en la fase de diagnóstico.

**abertis** rediseñó en 2009 la estructura organizativa de su negocio de autopistas en España. El nuevo modelo organizativo parte de la evolución del actual concepto de “concesión” como unidad básica de gestión, a un concepto de “autopista en red” que permita agrupar funciones y territorios para optimizar los recursos. Tiene como objetivo garantizar la calidad de servicio y maximizar la eficiencia, así como adecuar la estructura para afrontar los nuevos retos que se presentan, tales como la continua evolución tecnológica o la actual situación económica.

## Servicios centrales

abertis infraestructuras

Serviabertis

fundación Abertis

Autopistas	Aparcamientos	Logística	Telecomunicaciones	Aeropuertos
Autopistas España	saba España	abertis logística (*)	abertis telecom (incluye retelevisión y tradia)	codad
acesa	saba Italia			tbi
aucat	Spel			London Luton
aumar	saba Chile			Cardiff
iberpistas	rabat			Belfast
castellana				Orlando
aulesa				Stockholm Skavsta
avasa				Sabsa
Autopistas Francia				
sanef				
Autopistas Internacional				
apr				
autopistas del oeste				

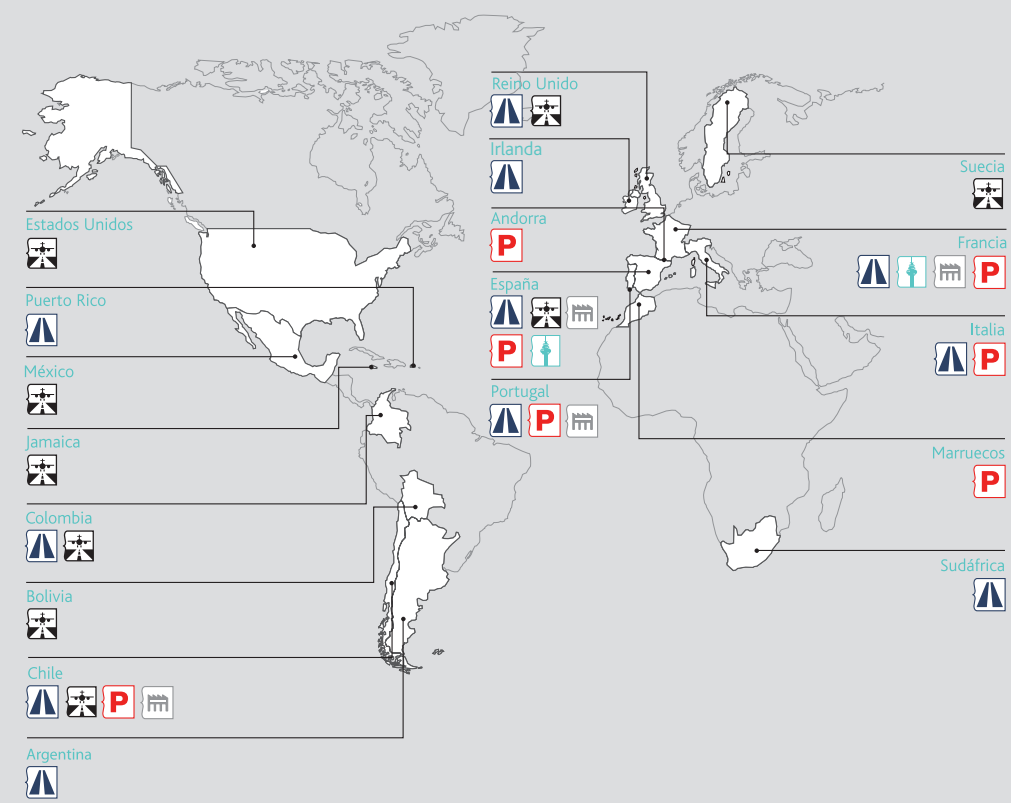
(\*) **abertis logística** incluye actualmente los servicios centrales de la línea de negocio. En un futuro, se ampliará dicha cobertura a los distintos parques logísticos de la organización.

Al igual que el Grupo al que pertenece, **abertis autopistas** España marca su estrategia de forma global pero actuando localmente y respetando las identidades propias de cada comunidad y cada territorio en el que opera, con el objetivo de crear una cultura común del Grupo.

El contexto de sostenibilidad global y local que tiene **abertis** en relación a su responsabilidad social queda de este modo asegurado, puesto que a los impactos globales identificados por la Corporación se le añaden cada uno de los impactos locales detectados por cada unidad de negocio.

En total, la cobertura alcanza a 22 empresas en las que se tiene una participación mayoritaria o un control sobre su gestión, lo que supone el 92% de la cifra de negocio del año 2009.

## Actividades de abertis en el mundo



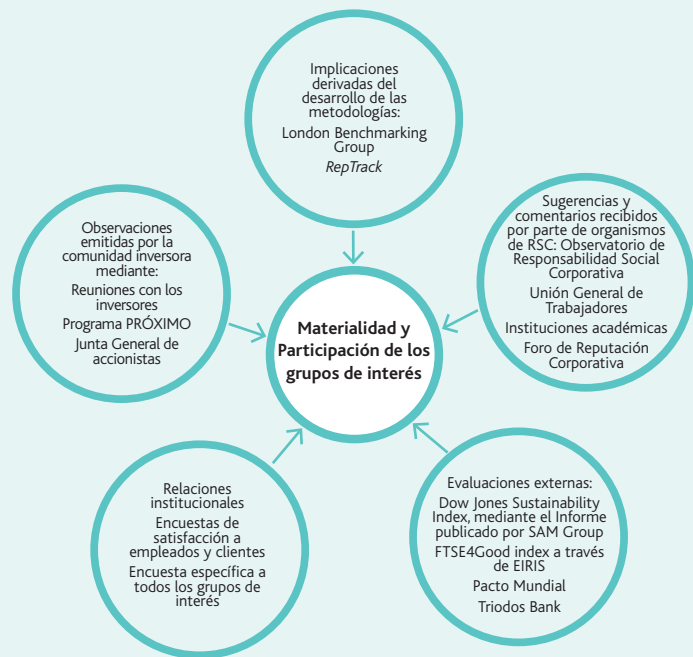
## Materialidad y participación de los grupos de interés

Debido a los interesantes resultados que presentó el análisis específico de materialidad realizado el año 2008 a los grupos de interés de **abertis**, este año se ha extendido consiguiendo alcanzar a representantes de distintos países junto con un incremento sustancial de la cantidad de respuestas.

El contacto mantenido durante todo el año ofrece información acerca de qué cuestiones son prioritarias para cada una de las partes interesadas. De igual modo, el análisis del contexto y la situación que realiza **abertis** para su operativa diaria permite también recabar este tipo de información.

Definir la materialidad y conseguir la participación directa de los grupos de interés requiere considerar tanto factores externos como internos. Por esta razón, es importante incluir diferentes fuentes de información que ofrezcan puntos de vista contrastados.

La participación directa de los grupos de interés mediante la encuesta específica de materialidad ha generado unos resultados cuantitativos que se presentan a continuación, junto con interesantes valoraciones cualitativas referentes tanto al informe como a la propia estrategia de responsabilidad social de **abertis**.



Cabe destacar que la valoración general del informe del año 2008 ha sido muy positiva, y se han realizado aportaciones entre las que destacan:

- Potenciar el carácter de servicio público de la difusión de televisión y de frecuencia modulada, así como todo el personal que trabaja para el mantenimiento de dicho servicio.
- Continuar mejorando la información publicada en todos los aspectos, haciéndola más directa y comprensible, dotando de mayor difusión y comunicación el informe.
- Asegurar la coherencia de los contenidos del informe con el objetivo de maximizar la capacidad de comparación entre los distintos años.
- Considerar el ámbito local de la responsabilidad social de **abertis**: "Cuánto más global se vuelve una empresa, más importante debe ser su responsabilidad social con el entorno local".

Este ejercicio, basado en las recomendaciones que presenta el manual "El compromiso con los stakeholders" de AccountAbility (2006), ha permitido analizar las prioridades de los grupos de interés en relación a la valoración de las mismas por parte de un grupo de personas que ocupan puestos de toma de decisiones dentro de la organización.

### Valoración de los grupos de interés

Temas	Trabajadores	Clientes	Proveedores	Accionistas	Otros	Comunidad
Aspectos introductorios generales	●	●	●	●	●	●
Aspectos sociales	●	●	●	●	●	●
Recursos humanos	●	●	●	●	●	●
Atención al cliente	●	●	●	●	●	●
Relación con los proveedores	●	●	●	●	●	●
Relación con inversores/gobierno corporativo	●	●	●	●	●	●
Participación con la comunidad	●	●	●	●	●	●
Acción social y patrocinios	●	●	●	●	●	●
Derechos humanos y corrupción	●	●	●	●	●	●
Aspectos ambientales	●	●	●	●	●	●

Valoración por parte de los grupos de interés: ● Relativa ● Media ● Elevada ● Valoración más elevada

## 7 Presentación del informe

IA RSC CC.AA

1. Carta del Presidente

2. Presentación del informe

3. abertis y la Responsabilidad Social Corporativa

4. Resumen (La triple cuenta de resultados de abertis)

5. La actividad de abertis, un servicio para los clientes y para la sociedad.

6. El entorno medioambiental de abertis

- 6.1 Mayor alcance de los sistemas de gestión medioambiental
- 6.2 Mitigación del cambio climático a través de la reducción del consumo de recursos
- 6.3 Incremento en la valorización de los residuos y mejora del tratamiento de las aguas residuales
- 6.4 Protección y mejora de la biodiversidad
- 6.5 Inversión en sensibilización medioambiental

7. El equipo humano de abertis

- 7.1 El equipo humano de abertis
- 7.2 Gestión del talento y desarrollo profesional
- 7.3 Generando cultura común
- 7.4 Gestión de la diversidad e igualdad de oportunidades
- 7.5 Satisfacción de los empleados y mejora continua
- 7.6 Extensión de los beneficios sociales
- 7.7 Fomento de la salud y seguridad laboral

8. La comunidad inversora

9. Proveedores

10. Comunidad

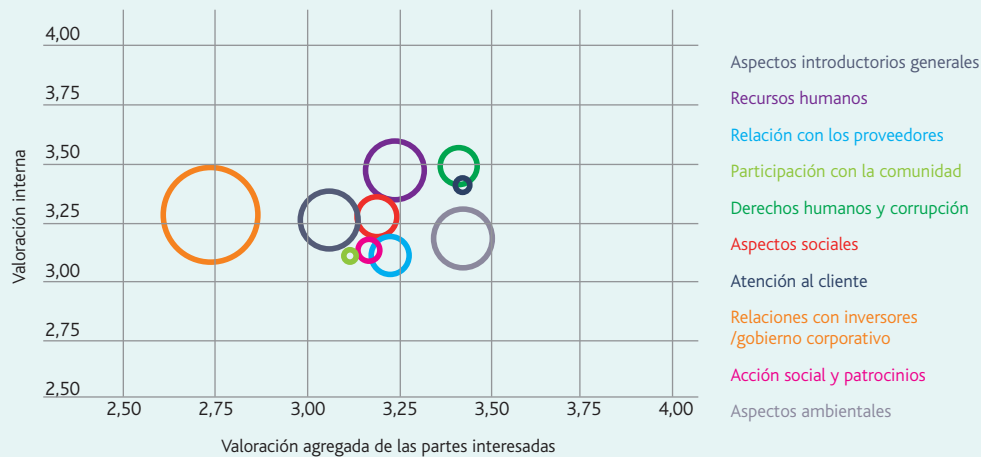
11. Informe de verificación

12. Índice de contenidos e indicadores GRI

La valoración es muy positiva, siendo en general casi coincidentes las prioridades desde ambas perspectivas. Los puntos en los que la diferencia es mayor son los ámbitos relacionados con los aspectos ambientales, las relaciones con los inversores y gobierno corporativo, y los recursos humanos.

Aún así, no existe ningún tema cuya valoración sea media o elevada de acuerdo a las partes interesadas, y en cambio sea relativa por parte de la toma de decisiones de la organización.

### Matriz de materialidad



Esta matriz, indica el rango de valoración por parte de los grupos de interés de cada uno de los temas tratados en la encuesta, respecto al grupo de personas que toman decisiones en la organización.

La escala de valoración se ha ajustado para hacer el gráfico más claro, puesto que ningún tema era valorado por debajo del 2,5.

La lectura de este gráfico debe realizarse cruzando ambos ejes, para así observar la valoración en perspectiva de ambas partes. De este modo se observan las divergencias de valoración en cada uno de los temas, que queda reflejado en el tamaño de la circunferencia. Cuanto mayor es ésta, mayor es la diferencia de valoración.

### 3. ABERTIS Y LA RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA

#### LÍNEA ESTRATÉGICA 7: Fomentar y sistematizar canales de diálogo

#### LÍNEA ESTRATÉGICA 8: Garantizar el seguimiento y control de la implantación del plan estratégico de Responsabilidad social.

El compromiso entre la responsabilidad social y **abertis**, heredado tras la formalización del Plan de responsabilidad social del grupo en el año 2003, ha evolucionado de un modo integrador a la par que el entorno de la organización.

El dinamismo y flexibilidad de la estrategia de responsabilidad social, han permitido incorporar de forma progresiva, a las nuevas unidades de negocio mediante la realización de diagnosis previas en relación a las líneas estratégicas del plan.

Este ejercicio permite identificar aquellas áreas de mejora que deben priorizarse para poder garantizar una integración plena en el menor tiempo posible de las nuevas incorporaciones.

De este modo, la misión y los valores de **abertis** han ido extendiéndose paralelamente al crecimiento del grupo.



La expresión del desarrollo de la responsabilidad social en **abertis** se manifiesta mediante la adopción de compromisos y procedimientos de gestión de la actividad diaria alineados con los principios del plan estratégico de responsabilidad social.

En el año 2007, se formalizaron la política de responsabilidad social y el código de conducta, ambos documentos que recogen los principios del Grupo en cuanto a su relación con todas las partes interesadas así como los principales estándares a los que se encuentra adherido **abertis**.

Estos documentos establecen las pautas específicas en materia de derechos humanos y corrupción que deben seguir todas las relaciones de las personas que forman la organización, haciendo mención explícita del apoyo a los principios de conducta y acción del Pacto Mundial en materia de derechos humanos, trabajo, medio ambiente y lucha contra la corrupción.

En consonancia, la norma y el procedimiento internos que gestionan los riesgos de fraude y corrupción han sido formalizados durante el año 2008 e implantados a partir de 2009. En este sentido, ambos documentos definen los conceptos de fraude y corrupción, así como los mecanismos de control establecidos para identificar posibles casos, entre los que destacan el canal de denuncias de fuentes externas e internas mediante la dirección corporativa de personas y organizaciones, los directivos o mandos intermedios, el buzón de correo electrónico y el correo postal.

La gestión de los posibles casos se coordina mediante la intervención del Comité de Denuncias, el Comité de auditoría y control y un órgano ejecutivo encargado de realizar las investigaciones necesarias para resolver cada una de las situaciones.

En este apartado, **abertis** pone especial énfasis mediante la difusión de directrices y prácticas en las que se instruye todo el equipo humano y muy especialmente al personal expatriado a los países de mayor riesgo en este orden de cosas.

De igual modo, y de acuerdo con la evolución de la responsabilidad social de los agentes que rodean a la compañía, la gestión de los fondos de pensiones de acuerdo con criterios de inversión socialmente responsable es una de las nuevas herramientas que dispone la organización para extender su compromiso.

En este sentido, se incentiva a las personas gestoras de fondos a dirigir las inversiones del Fondo de Pensiones hacia la consecución de los resultados financieros junto con la consideración de criterios sociales, ambientales y éticos de las compañías en las que se decida invertir, a través de la Comisión de Control de los fondos de pensiones.



## Estructura de gestión y concepción de la RSC

El Comité de Responsabilidad Social, adscrito a la Dirección Corporativa de Relaciones Institucionales y formado por las personas coordinadoras de responsabilidad social de las diferentes líneas de negocio, es el órgano de gestión y coordinación de la estrategia de responsabilidad social de **abertis**.

Debido a la nueva estructura de organización del Grupo implantada en el año 2009, el Comité de Responsabilidad Social depende directamente del Presidente.

Este año 2009, el Comité de Responsabilidad social se ha reunido en dos ocasiones, en las que principalmente ha revisado las oportunidades de mejora derivadas de la elaboración del informe de responsabilidad social correspondiente al año 2008, tanto en lo que se refiere a la gestión de la información como a la estrategia de responsabilidad social junto con el desarrollo de nuevas herramientas de gestión interna y externa de los impactos sociales, ambientales y económicos de **abertis**.



El proceso de implicación de los grupos de interés en la organización y su toma de decisiones requiere de la consolidación de canales efectivos de diálogo. Las relaciones informales y la gestión de las relaciones institucionales constituyen las bases de las relaciones específicas de **abertis** y sus grupos de interés.

## Principales canales de comunicación y diálogo con los grupos de interés

<b>Accionistas</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Programa Próximo</li> <li>• Sesiones informativas / reuniones</li> <li>• Notas de prensa</li> <li>• Teléfono del accionista</li> <li>• Portal web</li> <li>• Revista <b>abertis</b></li> </ul>
<b>Trabajadores</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Plan de comunicación interna</li> <li>• Intranet</li> <li>• Publicaciones internas</li> </ul>
<b>Clientes</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Atención a las demandas de los clientes a través del director de márketing o comercial.</li> <li>• Diálogo y servicios de asistencia al pasajero en las terminales de aeropuertos.</li> <li>• Oficinas de información y teléfono de atención al cliente 24 horas.</li> </ul>
<b>Comunidad</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pertenencia a distintas asociaciones y colectivos de la comunidad.</li> <li>• Participación en los foros de RSC nacionales e internacionales.</li> <li>• Promoción de la accesibilidad cultural en el conjunto de la comunidad.</li> <li>• Relación con vecinos y asociaciones de comerciantes.</li> <li>• Coordinación de un centro de atención ciudadana en materia de telecomunicaciones.</li> <li>• Diálogo y colaboración activos con organizaciones, asociaciones, federaciones y gremios.</li> <li>• Colaboración con ONGs.</li> </ul>
<b>Proveedores</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Comunicación para fomentar la extensión del código de conducta y las buenas prácticas a los proveedores.</li> </ul>
<b>Administraciones públicas</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Desarrollo de convenios de colaboración con las administraciones (central, autonómica y local).</li> <li>• Relación con ayuntamientos.</li> <li>• Diálogo y colaboración activos para gestionar la planificación y desarrollo de infraestructuras.</li> </ul>
<b>Medios de comunicación</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Publicaciones y comunicaciones a los medios.</li> </ul>

1. Carta del Presidente
2. Presentación del informe
3. **abertis y la Responsabilidad Social Corporativa**
4. Resumen (La triple cuenta de resultados de abertis)
5. La actividad de **abertis**, un servicio para los clientes y para la sociedad.
6. El entorno medioambiental de **abertis**
  - 6.1 Mayor alcance de los sistemas de gestión medioambiental
  - 6.2 Mitigación del cambio climático a través de la reducción del consumo de recursos
  - 6.3 Incremento en la valorización de los residuos y mejora del tratamiento de las aguas residuales
  - 6.4 Protección y mejora de la biodiversidad
  - 6.5 Inversión en sensibilización medioambiental
7. El equipo humano de **abertis**
  - 7.1 El equipo humano de **abertis**
  - 7.2 Gestión del talento y desarrollo profesional
  - 7.3 Generando cultura común
  - 7.4 Gestión de la diversidad e igualdad de oportunidades
  - 7.5 Satisfacción de los empleados y mejora continua
  - 7.6 Extensión de los beneficios sociales
  - 7.7 Fomento de la salud y seguridad laboral
8. La comunidad inversora
9. Proveedores
10. Comunidad
11. Informe de verificación
12. Índice de contenidos e indicadores GRI

## Objetivos estratégicos abertis

Durante el 2009 se ha consolidado el proyecto de los Objetivos Estratégicos de **abertis** iniciado en el 2007 e implantado durante el 2008. Estos objetivos permiten traducir a objetivos operativos la estrategia del grupo **abertis**, y así influir sobre el comportamiento y mejorar el desempeño sostenible de la empresa.

El plan estratégico de responsabilidad social está alineado con el mapa estratégico de **abertis**, el cual se compone de 4 líneas estratégicas (Crecimiento, Rentabilidad, Sostenibilidad y Servicio) y de diversos objetivos estratégicos agrupados en 3 perspectivas: financiera, de negocio/procesos y de aprendizaje.

Algunos de los beneficios derivados de este proyecto son que facilita la asignación de responsabilidades, traduce en objetivos concretos la visión del grupo, permite realizar un seguimiento continuado de los objetivos, y crea un lenguaje común en todo el Grupo entre otros.

De cada objetivo se derivan una serie de indicadores para los cuales hay definida una meta anual. Cada indicador puede estar asociado a una o varias líneas de negocio o ser corporativo, entre los cuales se encuentran la gestión socialmente responsable y sostenible a largo plazo, las relaciones proactivas con los distintos grupos de interés de la organización y la promoción de la gestión de un equipo profesional alineado con los valores de **abertis**.

## Las relaciones institucionales como mecanismo de diálogo con los grupos de interés

El ejercicio responsable de cualquier iniciativa empresarial debe tener un claro reflejo en todo el conjunto de actividades que la empresa desarrolla. No en vano, **abertis** define su responsabilidad social como una manera de trabajar que es consustancial a la propia cultura de empresa.

En este contexto, las Relaciones Institucionales que **abertis** despliega con todos sus grupos de interés no son ninguna excepción y se abordan también desde esta perspectiva. Valores como la transparencia, la colaboración o el diálogo propios de un grupo especializado en la gestión de infraestructuras deben caracterizar también la actividad relacional con todas las partes interesadas.

Las Relaciones Institucionales se conciben entonces como un mecanismo de interacción de la organización en su conjunto con todos sus grupos de interés, consiguiendo un mejor y más eficaz acceso a todas las partes interesadas para compartir y consensuar en cada momento las mejores fórmulas de colaboración posible. Para su gestión se incorporan criterios y herramientas, sobre la base de un modelo coherente, objetivo y accionable.

## Las relaciones institucionales en una empresa multinacional

La configuración multinacional de **abertis** con emplazamientos en diferentes zonas geográficas genera dificultades en el ámbito de las relaciones con los diferentes grupos de interés.

Con el objetivo de mejorar la relación a nivel internacional, **abertis** en 2009 ha promovido y celebrado en Italia un segundo encuentro con los embajadores en España de los países europeos, siguiendo los planteamientos del primer encuentro celebrado en 2008 en Chile con embajadores de países europeos y latinoamericanos.

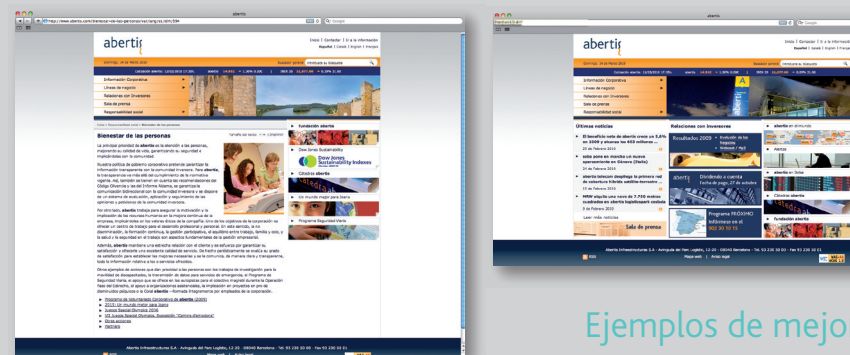
Mediante estos encuentros se crean vías de comunicación y de diálogo permanentes que permiten la detección de nuevas oportunidades de negocio y consolidar y mejorar las existentes.

## Nueva web corporativa accesible

Con el objetivo de facilitar la máxima accesibilidad a la información de la compañía a las personas con discapacidad (física, intelectual o técnica) y personas de edad avanzada, el grupo **abertis** ha rediseñado durante el año 2009 su página web corporativa (**www.abertis.com**), que será operativa a partir de 2010.

En su rediseño se han tenido en cuenta los criterios de accesibilidad internacionales recogidos en la Web Accessibility Initiative (WAI) del World Wide Web Consortium (WWC), representando los criterios de referencia en cuanto a accesibilidad de páginas web. Actualmente, la web de **abertis** cumple con el nivel AA o doble A (nivel medio) según los estándares de la WAI.

El nuevo diseño, más nítido y fresco, ha permitido modernizar y renovar los contenidos con el objetivo de mejorar su *usabilidad* y navegabilidad, haciéndola más sencilla y rápida al usuario.



Ejemplos de mejores prácticas

## Organizaciones externas y reconocimiento

El vínculo de **abertis** con las organizaciones presentes en el entorno donde opera, permite al Grupo contribuir de una forma más eficiente y satisfactoria al desarrollo de la organización

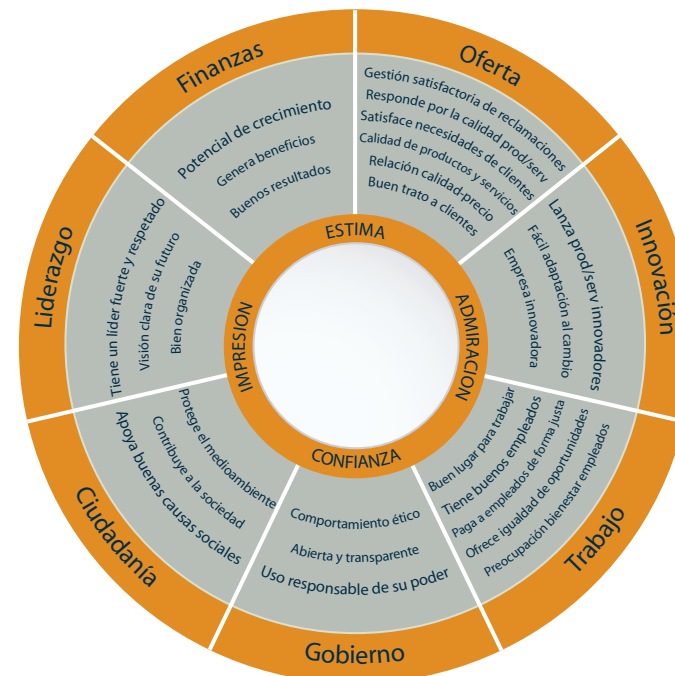


## Foro de reputación corporativa

El 2009 ha sido un año de crecimiento y profesionalización para el fRC. Cabe destacar la incorporación de nuevos miembros, llegando a un total de 13 empresas líderes que gobiernan el fRC (Agbar, BBVA, Repsol, Telefónica, **abertis**, Ferrovial, Gas Natural, Iberdrola, Iberia, Renfe, Metro de Madrid, Danone y Sol Meliá).

Asimismo, destaca la creación de una Dirección permanente que dotará de mayor capacidad gestora a los proyectos impulsados por las sucesivas presidencias rotatorias del fRC y del compromiso a la profesionalización a través de la participación de 20 profesionales en la primera promoción del Programa de Certificación en Gestión de la Reputación Corporativa.

El fRC sigue desarrollando el Rep Trak como herramienta de gestión de la reputación corporativa que permite a la empresa comprender las prioridades esenciales de los grupos de interés, identificar los riesgos y oportunidades existentes, establecer objetivos reputacionales y monitorizarlos y realizar comparaciones entre empresas. Es el modelo en que se basa **abertis** para definir su sistema de gestión de la reputación corporativa.



Las actividades del fRC son diversas. Durante el año 2009, destacan las siguientes actuaciones:

- **Iª Conferencia de Reputación:** El fRC organizó su primera Conferencia con la colaboración de IESE Business School y el Reputation Institute. La conferencia tuvo una participación próxima a los 300 profesionales y directivos.
- **Cooperación al desarrollo:** Con el objetivo de consolidar las alianzas público-privadas en la ayuda al desarrollo, donde las empresas pueden intervenir como actores y no sólo como meros donantes, el fRC participó en la "Iª Jornada sobre el Agua como Derecho Humano" promovida por la Agencia Española de Cooperación Internacional (AECID) y el Pacto Mundial en España.
- Participación en la **13ª Conferencia Anual del Reputation Institute**: "Reputación Corporativa: Marca, Identidad y Competitividad" celebrada en Amsterdam, Holanda.
- Participación en la **I Jornada de Gobierno Corporativo**: "La Reputación Corporativa en tiempos de crisis" en colaboración con IE Business School de Madrid.
- Comunicación y sensibilización de los **Objetivos de Desarrollo del Milenio** a través de la campaña "2015: Un mundo mejor para Joana".

El Foro de Reputación Corporativa ha sido invitado a formar parte del Consejo Estatal de Responsabilidad Social de las Empresas (CERSE) como uno de los representantes del tercer sector.

El principal hito del CERSE durante 2009 ha sido la creación de comisiones de trabajo dedicadas a la transparencia, la inversión socialmente responsable, la educación y el consumo responsable entre otras. Está previsto que durante 2010 puedan presentarse los primeros documentos de trabajo y consenso que servirán de apoyo a la Ley de Economía Sostenible, cuya tramitación parlamentaria podría iniciarse en el primer semestre de 2010.

### Reconocimiento externo

El desempeño de **abertis** ha obtenido el reconocimiento por parte de sus grupos de interés durante el año 2009 en los siguientes ámbitos:

- **Sustainable Asset Management (SAM)** ha otorgado la distinción de Gold Class en reconocimiento a la trayectoria de sostenibilidad 2009-10 en el sector del transporte industrial.
- Premio de la **Asociación Multisectorial de Empresas (AMEC)** por su trayectoria internacional (2009).
- El Colegio Oficial de Ingenieros Técnicos de Telecomunicaciones de Catalunya (COETTC) ha concedido a **abertis telecom** el **Premio Excelencia Empresarial**. El premio reconoce el excelente trabajo que ha realizado durante este año en la expansión de las telecomunicaciones y en especial el despliegue de la televisión digital terrestre y el apagado de la analógica.
- La Dirección Corporativa de Asesoría Jurídica de **abertis** ha sido galardonada con el **premio Aptissimi** en la categoría ESADE/ACC al mejor departamento jurídico de España, en reconocimiento a la labor desempeñada y a las innovaciones que han contribuido significativamente a la implementación estratégica de la compañía.

- El aeropuerto de Luton ha recibido el Premio al **Mejor Aeropuerto de Negocios del Reino Unido 2009**, otorgado por la publicación "Business Destinations", en reconocimiento a la comodidad en el uso del aeropuerto así como a las numerosas mejoras que se han implantado destinadas al viajero de negocios.
- La Cámara Oficial de Comercio, Industria y Navegación de Barcelona ha concedido a **abertis** el **premio LLOTJA** a la mejor información para accionistas y mercado, que reconoce a las empresas que elaboran una información transparente, completa y estructurada para sus accionistas y para el mercado en general.

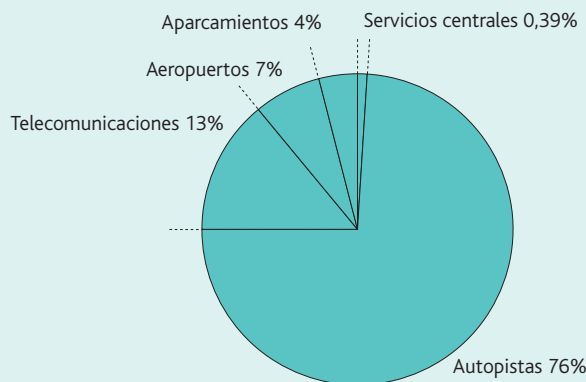


## 4. EL TRIPLE BALANCE DE ABERTIS

### DESEMPEÑO ECONÓMICO

- 3.544.385 miles de euros de cifra de negocio
- 653.064 miles de euros de beneficio neto consolidado

#### Cifra de negocio según líneas de negocio



- 204.033 vehículos que diariamente transitan por las autopistas
- 3.326,4 kilómetros de autopistas gestionadas
- 55.406 centros técnicos de telecomunicaciones
- 22.589.000 pasajeros que han transitado los aeropuertos
- 56.273.764 vehículos que han utilizado los servicios de aparcamiento
- 12 plataformas logísticas gestionadas (7 activas, 3 en construcción y 2 en fase de proyecto)
- 7,6 de valoración global de la satisfacción de los clientes (sobre 10)
- 93% de la cifra de negocio con un sistema de gestión de la calidad certificado según ISO 9001
- 2.660 asistentes al Programa PRÓXIMO desde 2005
- 6.105 consultas y opiniones gestionadas por la Oficina del accionista
- 2.235 proveedores homologados según criterios sociales y ambientales
- 98% de contratos presentados con cláusulas ambientales y sociales

### DESEMPEÑO AMBIENTAL

- 96% de la cifra de negocio con un sistema de gestión ambiental implantado según ISO 14001
- 317 m<sup>3</sup> de consumo de agua por cada millón de euros de cifra de negocio
- 130 MWh de consumo eléctrico por cada millón de euros de cifra de negocio
- 3.054 litros de consumo de combustibles líquidos por cada millón de euros de cifra de negocio
- 48.430 litros de consumo de biodiesel
- 57,89 toneladas de CO<sub>2</sub> por cada millón de euros de cifra de negocio
- 32,25% de transacciones realizadas con Via T
- 87% del total de residuos valorizados
- 2.463,4 kilómetros de autopista que han sido objeto de estudio acústico
- 19,4 millones de euros invertidos en medio ambiente

### DESEMPEÑO SOCIAL

- 10.832 personas en plantilla media equivalente
- 81% de contratos indefinidos
- 4,70 de índice de rotación
- 427 reuniones mantenidas con la representación legal de los trabajadores
- 18,2 horas de formación por empleado
- 3,9 millones de euros invertidos en formación
- 21% de mujeres en cargos directivos y jefaturas
- 1,4 millones de euros invertidos en actividades extra laborales
- 89% de la cifra de negocio con un sistema de gestión de riesgos laborales implantado según OHSAS 18001
- 7,5 millones de euros invertidos en la comunidad
- 161 proyectos gestionados por el Comité de patrocinios

## 5. LA ACTIVIDAD DE ABERTIS, UN SERVICIO PARA LOS CLIENTES Y PARA LA SOCIEDAD

LÍNEA ESTRATÉGICA 4: Mantener una estrecha relación con el cliente y garantizar su satisfacción

LÍNEA ESTRATÉGICA 7: Fomentar y sistematizar canales de diálogo

Política	Principales Aspectos	Ejemplos de las mejores prácticas 2009
Mantener una estrecha relación con el cliente y garantizar su satisfacción.	Mejora del servicio al cliente	<ul style="list-style-type: none"> <li>Puntos de información en autopistas españolas</li> <li>TDSAT</li> <li>ISO 27001 en telecomunicaciones</li> <li>Sanef &amp; Vous en autopistas francesas</li> <li>Centro de Gestión a Distancia (GEDA) en aparcamientos</li> <li>Manual de buenas prácticas ambientales para clientes en logística</li> <li>Atención especial a los clientes en aeropuertos.</li> </ul>

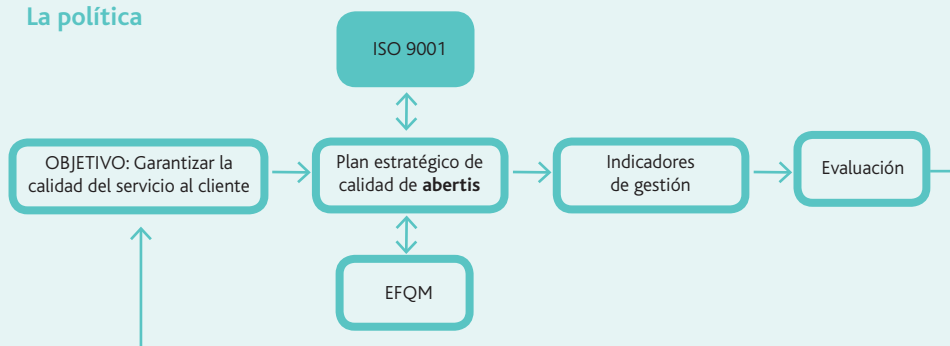
### Resumen de indicadores

93% de la cifra de negocio con el certificado ISO 9001

7,6 sobre 10 es el índice de satisfacción general de los clientes

96% del total de consultas, quejas y sugerencias contestadas

### La política



## Los resultados

### Nivel de certificación: ISO 9001

	2007	2008	2009
Servicios centrales			
<b>serviabertis</b>	→	✓	✓
Autopistas			
Autopistas España			
<b>acesa</b>	→	✓	✓
<b>aucat</b>	→	✓	✓
<b>aumar</b>	✓	✓	✓
<b>iberpistas</b>	✓	✓	✓
<b>avasa</b>		→	✓
Autopistas Francia			
<b>sanef</b> <sup>(1)</sup>	✓	✓	✓
Autopistas internacionales			
<b>autopistas del oeste</b>	✓	✓	✓
Telecomunicaciones			
<b>abertis telecom</b>	✓	✓	✓
Aeropuertos			
<b>tbi</b> <sup>(2)</sup>		→	→
Aparcamientos			
<b>saba España</b>	✓	✓	✓
<b>saba Italia</b>	✓	✓	✓
Logística			
<b>abertis logística</b>	→	✓	✓
% cifra de negocio*	✓ 68% → 22%	✓ 91% → 7,4%	✓ 92,55% → 5,97%

(1) La parte certificada de **sanef** no cubre todas las actividades del Grupo

(2) Dos aeropuertos de **tbi** disponen de un sistema de gestión de calidad implantado pero no certificado: Cardiff-International y Stockholm Skavsta

\*Respecto el total del alcance del informe.

✓ Implantado y certificado  
→ En proceso de implantación

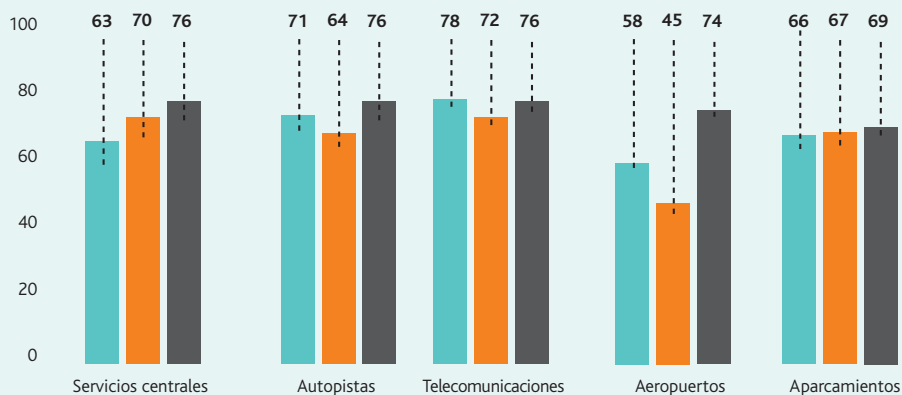
## Índice de satisfacción del cliente de abertis (escala de 0 a 10)

	2008	2009
Índice de satisfacción general de los clientes	6,3	7,6

En el año 2009, se ha realizado un cambio de metodología en la presentación del dato agregado del índice de satisfacción de los clientes. Con el objetivo de ofrecer un dato más preciso, se ha ponderado el dato ofrecido por cada línea de negocio en función de su peso sobre la cifra de negocio total. El dato correspondiente al año 2008 ha sido adaptado para permitir su comparación.

De este modo, el índice global de satisfacción del cliente de **abertis** ha aumentado un 21% debido a un incremento generalizado en los índices de satisfacción de cada una de las líneas de negocio.

## Índice de satisfacción de clientes por línea de negocio (\*)



(\*) En el año 2009 serviabertis no ha realizado encuesta de satisfacción a los clientes, por lo que servicios centrales hace referencia a logística únicamente.

Año 2007 Año 2008 Año 2009

## Consultas, quejas y sugerencias

	2009	
	Recibidas	Contestadas
Consultas	345.628	96,43%
Quejas	51.519	93,90%
Sugerencias	302	71,19%

El total de consultas recibidas ha incrementado un 28% en relación al año anterior, mientras que el número de quejas ha aumentado tan sólo en un 3,2%. Asimismo, tanto la tasa de respuesta de las quejas y las sugerencias ha incrementado respecto a la cifra del año 2008.

**abertis** ha continuado trabajando para mejorar la satisfacción del cliente en las diferentes líneas de negocio, y se han establecido áreas a trabajar durante el año 2010:

- Aparcamientos: Accesibilidad y comodidad de los aparcamientos.
- Aeropuertos: Comunicación con el cliente en la terminal, sobre todo en los aspectos relacionados con la señalización y pantallas de información.
- Autopistas: Tiempo de respuesta a reclamaciones oficiales, consultas y quejas de los usuarios.
- Logística: Mejorar el índice satisfacción del cliente.
- Telecomunicaciones: Comunicación con los clientes.

## Principales canales de comunicación y diálogo con el cliente

- Páginas web en la que se ofrece información diversa para la comunicación con los clientes (teléfonos de atención al usuario, correos electrónicos, cuestionarios, etc.) y se facilita información relevante sobre los servicios ofrecidos y otros aspectos relacionados con los mismos.
- Servicio telefónico de atención al usuario.
- Puntos presenciales de atención al usuario.
- Gestor de cuenta por clientes.
- Revistas, folletos informativos y boletines on-line.
- Paneles de información en autopistas, aeropuertos y aparcamientos.
- Servicio de información por radio en autopistas (estado de la circulación, alertas, etc.).

## Servicios adicionales que se ofrecen a los clientes

Aparcamientos	• Cobertura de telefonía GSM
	• Pago mediante Vía T
	• Recarga de batería
	• Lavado de vehículos
	• Sistema de guiado de vehículos
	• Servicios especiales para discapacitados
	• Parking VIP
	• Servicio de información turística
Aeropuertos	• Servicios auxiliares (tiendas, taller, etc.)
	• Primeros auxilios a pasajeros y empleados
	• Servicios de traducción en 150 idiomas
	• Ayuda a personas con movilidad reducida para desplazarse por el aeropuerto
	• Sistema braille en los ascensores
	• Programa de ayuda a viajeros con dificultades económicas
	• Servicio lanzadera desde los aparcamientos económicos hasta la terminal
	• Señalización multilingüe
Autopistas	• Servicio telefónico de atención al cliente 24 horas
	• Puntos habilitados con intérpretes de árabe y francés durante los meses de verano (operación "Paso del Estrecho") en colaboración con la D.G.T y Cruz Roja
	• Plataforma electrónica para acceder a las facturas
	• Envío de justificantes de paso por peaje vía e-mail a clientes de Vía T
	• Información del tiempo de recorrido en paneles de información variable
	• Información vía radio sobre el estado de la circulación
	• Coordinación de la asistencia mecánica y sanitaria
	• Servicios de seguridad y video vigilancia
Logística	• Servicios de mantenimiento integral
	• Servicios de restauración
	• Servicios de transporte público
	• Servicios bancarios
	• Servicio <i>truck center</i>

La seguridad vial es uno de los compromisos de responsabilidad social de **abertis**. Durante este año se han realizado diferentes actuaciones de ámbito nacional e internacional, con el objetivo de contribuir a la mejora de los índices de siniestralidad en carretera:

- Edición y difusión de folletos de sensibilización, como por ejemplo:
  - ¿Sabía usted que...?, con datos relevantes relacionados con la conducción.
  - Y usted ¿aprobaría?, cuestionario de conducción para reflexionar sobre la importancia del reciclaje de los conductores.
  - Consejos de conducción segura, en diferentes idiomas (francés, árabe, español, etc).
  - Recomendaciones de Seguridad Vial en las facturas de Telepeaje.
- Colaboración con el programa de seguridad vial de TVE2 y con los informativos de La Sexta para la realización de reportajes sobre los sistemas de seguridad vial en los Túneles de Guadarrama.
- Campañas de seguridad vial en escuelas, a fin de que los alumnos conozcan las señales viales e inviten a los mayores a respetarlas.
- Realización y colaboración en diferentes estudios destinados a conocer las características que presentan los accidentes registrados en carreteras y autopistas, con objeto de identificar los factores relevantes en la accidentabilidad y así poder establecer estrategias de prevención.
- Mejora de los firmes, marcas viales y dispositivos de seguridad (por ejemplo, captafaros, cerramientos, etc.).
- Colaboración con la Dirección General de Tráfico (DGT) en la mejora de los paneles informativos, displays de control de velocidad, etc.
- Servicio de ludoteca gratuita durante los meses de verano para que los niños tengan un momento de distracción durante el viaje y permita también el descanso de sus familiares.

En telecomunicaciones cabe destacar el proceso de transición vivido en España. Durante el 2009 se han llevado a cabo las primeras fases del denominado "apagón analógico", liderado por **abertis telecom**. En este proceso de cambio de la señal analógica a la señal digital se han puesto en marcha distintos canales específicos de información para detectar todas las posibles anomalías y dar respuesta a las mismas en el menor tiempo posible.

De igual modo, en aquellos casos en los que no ha sido viable hacer llegar la señal digital por vía terrestre, se han puesto los medios necesarios para hacer llegar la señal vía satélite, garantizando así que cualquier hogar que lo desee recibe la nueva señal digital de televisión.

En 2009, aparcamientos ha sido sancionada por la Dirección General de Consumo en dos ocasiones, en un caso por no existir información sobre el precio y utilización del estacionamiento de motocicletas, y en otro, por no existir información sobre el horario comercial. Ambas sanciones suman un total de 1.000 €.



1. Carta del Presidente	2. Presentación del informe	3. abertis y la Responsabilidad Social Corporativa	4. El triple balance de abertis	5. La actividad de abertis, un servicio para los clientes y para la sociedad.	6. El entorno medioambiental de abertis 6.1 Mayor alcance de los sistemas de gestión medioambiental 6.2 Mitigación del cambio climático a través de la reducción del consumo de recursos 6.3 Incremento en la valorización de los residuos y mejora del tratamiento de las aguas residuales 6.4 Protección y mejora de la biodiversidad 6.5 Inversión en sensibilización medioambiental	7. El equipo humano de abertis 7.1 El equipo humano de abertis 7.2 Gestión del talento y desarrollo profesional 7.3 Generando cultura común 7.4 Gestión de la diversidad e igualdad de oportunidades 7.5 Satisfacción de los empleados y mejora continua 7.6 Extensión de los beneficios sociales 7.7 Fomento de la salud y seguridad laboral	8. La comunidad inversora	9. Proveedores	10. Comunidad	11. Informe de verificación	12. Índice de contenidos e indicadores GRI
-------------------------	-----------------------------	--	---------------------------------	---	--	--	---------------------------	----------------	---------------	-----------------------------	--

Por otro lado, con fecha 19 de mayo de 2009, el Consejo de la Comisión Nacional de la Competencia dictó Resolución imponiendo una multa de 22,7 millones de euros a **abertis telecom**, accionista único de retelevisión, por considerar que ésta ostentaba abuso de posición de dominio en algunos contratos de retelevisión. Dicha Resolución no es firme ya que frente a la misma se ha interpuesto recurso contencioso administrativo por parte de **abertis telecom** ante la Audiencia Nacional. A tal efecto, debe señalarse que con fecha 15 de enero de 2010 la Audiencia Nacional ha dictado Auto por el que se acuerda la suspensión de la ejecución del acuerdo de la Comisión Nacional de la Competencia de fecha 19 de mayo de 2009, en cuanto al ingreso de la multa impuesta a **abertis telecom**.

## Puntos de información en autopistas españolas

Con el objetivo de mejorar la atención proporcionada al cliente y de que este disponga de la información más actualizada, **abertis autopistas España** ha desarrollado un proyecto para dotar diversas áreas de servicio de la red de autopistas españolas de puntos de información. Estos puntos de información consisten en unos tótems verticales de 2,10m y con pantalla táctil en el cual el viajero mediante un mapa de todo el continente europeo puede navegar fácilmente a través de diferentes aplicaciones y obtener información sobre:

- el estado de las carreteras
- la previsión meteorológica
- los servicios de los que dispone cada una de las vías
- consejos de seguridad
- los puntos de interés turístico que el usuario puede encontrar en su viaje y su ciudad de destino.

A su vez permite descargar aplicaciones al teléfono móvil con la información turística deseada vía bluetooth.

El proyecto fue premiado con el galardón Total Media como mejor canal de atención al cliente durante el Salón Internacional de Digital Signage, y está en proyecto su implantación.

## TDT SAT y el "apagón analógico"

El proceso de apagón analógico ha presentado algunas dificultades de desarrollo. Para dar solución a estas problemáticas **abertis telecom** en colaboración con Televisión, Hispasat, Radio Televisión Española, Universidad Politécnica de Madrid e Impulsa TDT han desarrollado el Proyecto TDT\_SAT a través del cual se ampliará la cobertura digital terrestre establecida en el plan del apagado analógico mediante receptores vía satélite. Para llevar a cabo este proyecto se ha desarrollado un receptor doméstico capaz de sintonizar y mostrar en un equipo de televisión la señal TDT recibiendo directamente del satélite.

A pesar de que el objetivo principal de este proyecto es dar cobertura a aquellas zonas, denominadas áreas en sombra, en las que no está previsto llevar señal o es imposible llevarla, también permite dar solución a otras problemáticas como la regionalización de los contenidos que realiza RTVE a todas las Comunidades Autónomas de sus programas TVE1 y TVE2, las implicaciones de la integración de la TDT universal en los sistemas de medición de audiencias o la incorporación a la TDT universal vía satélite de nuevos servicios basados en la interactividad y accesibilidad.

## ISO 27001 en telecomunicaciones

La seguridad de la información, según ISO 27001, consiste en la preservación de su confidencialidad, integridad y disponibilidad, así como de los sistemas implicados en su tratamiento, dentro de una organización. Un sistema de gestión de la seguridad de la información garantiza que la seguridad de dicha información es gestionada correctamente, y para ello se debe hacer uso de un proceso sistemático, documentado y conocido por toda la organización, desde un enfoque de riesgo empresarial.

Con la finalidad de integrar en el sistema de gestión de **abertis telecom** la adecuada protección de la confidencialidad, integridad, disponibilidad y trazabilidad de la información, durante el 2009 se ha llevado a cabo una auditoría interna según la norma ISO 27001:2005 referente a sistemas de gestión de la seguridad de la información, y se ha iniciado la implantación de las acciones de mejora derivadas de la auditoría.

## Sanef & VOUS en autopistas francesas

Sanef & VOUS es un espacio creado en el área de servicio de Asservillers con la finalidad de ofrecer información a los usuarios de la autopista. Este espacio cuenta con 4 puntos informativos diferenciados por su color:

- **color rojo:** donde se facilita al usuario la información básica para planificar el viaje como el tiempo de recorrido, información meteorológica, estado actual del tráfico, etc.
- **color gris:** cuenta con información práctica y consejos para reducir los riesgos en la autopista, relativos tanto a la conducción como al coche y a la carretera.
- **color naranja:** en el que asesores comerciales proporcionan información sobre la compra y uso de sistemas de telepeaje Liber-t.
- **color verde:** en el que se proporciona información relativa al patrimonio cultural y turístico de la región.

## Centro de gestión a distancia en aparcamientos

El Centro de gestión a distancia de Aparcamientos (GEDA), puesto en marcha por **saba** en España, es un centro multifuncional pionero de control de aparcamientos y zonas reguladas. Mediante el visionado permanente a través de cámaras instaladas en los aparcamientos, el sistema permite agilizar la resolución de incidencias, dar soporte al personal del aparcamiento y mejorar la atención al cliente, ya que permite atender directamente muchas de las necesidades de los clientes en relación a los servicios del aparcamiento (horarios, accesos, formas de pago, etc.).

La tecnología del GEDA permite la gestión dinámica de accesos (obertura de barreras, acceso vehículos,...), de equipos (contadores de plazas, semáforos,...) y de incidencias (alarmas en sistemas de cobro, videofonía,...) en los aparcamientos, y la visualización inmediata del estado operativo y la gestión remota de la configuración de los parquímetros de la vía pública, en el caso de las zonas reguladas.

Da servicio a 23 aparcamientos y 5 zonas reguladas, y está previsto que en el año 2012 se hayan incorporado los núcleos restantes hasta alcanzar los 86 aparcamientos.

## Manual de buenas prácticas ambientales para los clientes de logística

Para alcanzar el objetivo establecido por **abertis logística** de ofrecer un servicio de mejor calidad y garantizar la satisfacción de los clientes, a la vez que se reduce el impacto ambiental, es necesario implicar y trabajar de manera conjunta tanto con los clientes como con los proveedores. A través de este trabajo conjunto se pretende crear un entorno de mutuo beneficio, velando por la satisfacción del cliente y logrando los más altos niveles de calidad, seguridad y protección del medio ambiente.

Dentro del ámbito del programa ambiental de la organización, se ha desarrollado un manual de buenas prácticas para clientes y otro para proveedores, a través de los cuales se pretende hacerles partícipes del compromiso ambiental y social de **abertis**. El manual incorpora la visión de **abertis logística** e información relativa al:

- consumo de recursos naturales
- consumo de recursos materiales
- contaminación atmosférica y acústica
- aguas residuales
- producción y gestión de residuos
- uso de productos químicos
- conservación de la biodiversidad

## Atención especial a los clientes de aeropuertos

En función de las demandas específicas de los clientes los aeropuertos gestionados por **abertis** han desarrollado diversas actuaciones con la finalidad de dar cumplimiento a esas demandas. Algunos ejemplos son:

- La puesta en marcha durante el año 2009 de una nueva política para potenciar la lengua galesa en el aeropuerto de Cardiff. Con esta política lingüística, el aeropuerto quiere ser reconocido por las partes interesadas como una organización bilingüe al servicio del pueblo de Gales. Entre los compromisos adquiridos por el aeropuerto está la incorporación del galés en todas sus comunicaciones, dando así la oportunidad a los pasajeros de comunicarse con el aeropuerto mediante el inglés o el galés, así como alentar al personal a desarrollar y ejercer sus competencias en lengua galesa.
- El desarrollo de un programa de ayuda para aquellos pasajeros que presentan dificultades económicas en el aeropuerto de Orlando
- La prestación de una atención especial en todos los aeropuertos a aquellos pasajeros que presentan una movilidad reducida o que requieren un cuidado especial, mediante medidas como por ejemplo la disponibilidad de sillas de ruedas con la finalidad de facilitar su desplazamiento por las instalaciones del aeropuerto.

## 6. EL ENTORNO MEDIOAMBIENTAL DE ABERTIS

### LÍNEA ESTRATÉGICA 1: Minimizar el impacto ambiental

### LÍNEA ESTRATÉGICA 7: Fomentar y sistematizar canales de diálogo

Política	Principales Aspectos	Ejemplos de las mejores prácticas 2009
Minimizar el impacto medioambiental	Gestión medioambiental	<ul style="list-style-type: none"> <li>Proyecto TUTELA</li> <li>Foro ambiental</li> <li>Proyecto OASIS</li> </ul>
	Consumo de recursos naturales y cambio climático	<ul style="list-style-type: none"> <li>Proyecto EUROTOLL</li> <li>Ahorro y eficiencia energética</li> <li>Construcción sostenible</li> <li>Plan de movilidad corporativo</li> </ul>
	Generación y gestión de residuos	<ul style="list-style-type: none"> <li>Caucho reutilizado: neumáticos y asfalto en AP4</li> <li>Proyecto de reducción de consumo de papel</li> <li>La gestión de las aguas residuales en los aeropuertos</li> <li>La calidad de las aguas residuales en autopistas</li> </ul>
	Gestión de la biodiversidad	<ul style="list-style-type: none"> <li>Promoción del estudio "Frecuentación y movilidad de los usuarios del Parque de Collserola"</li> <li>I Jornada de reforestación</li> <li>DaMA</li> </ul>
	Sensibilización medioambiental	<ul style="list-style-type: none"> <li>Sensibilización ambiental mediante ARISTOS</li> <li>Formación <b>abertis autopistas</b> España</li> </ul>

### Resumen de indicadores

**96%** de la cifra de negocio con un sistema de gestión medioambiental implantado

**3%** del beneficio neto consolidado invertido en medio ambiente

**87%** de los residuos valorizados

La política medioambiental de **abertis** se centra en la implantación progresiva de un sistema de gestión medioambiental en las distintas unidades de negocio, con el objetivo de cubrir la totalidad del Grupo a medio plazo.

**abertis** continua trabajando hacia el compromiso adquirido respecto el medio ambiente, llevando a cabo actuaciones encaminadas a reducir el impacto de aquellos aspectos más significativos de las actividades que desarrolla.

Este compromiso y su continuidad queda reflejado en el incremento de la inversión realizada en medio ambiente, un 22% en relación al año 2008, lo que supone un total de 19,4 millones de euros.

### 6.1 Mayor alcance de los sistemas de gestión medioambiental

#### La Política

El principal objetivo de **abertis** en su compromiso con el medio ambiente, es incrementar el porcentaje de negocio con certificado ISO 14001 para así mejorar la gestión y minimizar el impacto medioambiental de sus actividades.

#### Los Resultados

Los sistemas de gestión ambiental suponen un paraguas bajo el cual se desarrollan las actuaciones ambientales de las unidades de negocio de **abertis**.

Durante el 2009, **acesa**, **aucat** y **abertis logística** han implantado y certificado un sistema de gestión medioambiental, **avasa** ya dispone del sistema implantado y pendiente de certificar, y **autopistas del oeste** ha iniciado el proceso de implantación.

Las diferentes empresas del Grupo realizan un control y seguimiento de la legislación ambiental que les es de aplicación. En el año 2009 **abertis autopistas España** ha recibido una sanción por un importe de 300€, derivada de la falta de siega de las zonas anexas a un tramo de la autopista AP-7 y servicios centrales ha recibido una sanción de 1.202€ derivada de la demora en la entrega de un certificado ambiental a la administración pública.

Por otro lado, telecomunicaciones ha sido sancionada por instalar una estación base de telefonía móvil en una zona no incluida en el Programa de Implantación de Castellón, cuyo importe asciende a 30.050€.

## Los resultados

### Nivel de certificación: ISO 14001

	2007	2008	2009
Servicios centrales			
<b>serviabertis</b>	→	✓	✓
<b>fundación abertis</b>	→	✓	✓
Autopistas			
Autopistas España			
<b>iberpistas</b>	✓	✓	✓
<b>acesa</b>		→	✓
<b>aucat</b>		→	✓
<b>aumar</b>	✓	✓	✓
<b>avasa</b>			✓
Autopistas Francia			
<b>sanef</b> <sup>(1)</sup>	✓	✓	✓
Autopistas internacionales			
<b>autopistas del oeste</b>			→
Telecomunicaciones			
<b>abertis telecom</b>	✓	✓	✓
Aeropuertos			
<b>tbi</b> <sup>(2)</sup>	✓	✓	✓
Aparcamientos			
<b>saba España</b>	✓	✓	✓
Logística			
<b>abertis logística</b>	→	→	✓
% cifra de negocio*	✓✓ 74,5% → 0,4%	✓✓ 74,9% → 22,02%	✓✓ 96,5% → 1,10%

(1) La parte certificada de **sanef** no cubre todas las actividades del Grupo

(2) La parte implantada de **tbi** corresponde a Luton y Suecia. El resto del grupo se encuentra en proceso de implantación.

\*Respecto el total del alcance del informe.

✓ Implantado y certificado  
✓ Implantado  
→ En proceso de implantación

**abertis**, trabaja para reducir el impacto ambiental resultante del desarrollo de sus actividades. Para el año 2010, las diferentes unidades de negocio han identificado los principales objetivos sobre los que incidir:

- La mejora de la gestión de los recursos energéticos e hídricos
- La reducción de los consumos de recursos y materiales.
- La extensión del compromiso ambiental a personas trabajadoras, clientes y contratistas.
- La reducción de la contaminación acústica y de emisiones de CO<sub>2</sub>.

### Medidas medioambientales implantadas por línea de negocio

	Aspectos más significativos	Principales medidas implantadas
Servicios centrales (incluye logística)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Consumo de recursos</li> <li>• Generación de residuos</li> <li>• Contaminación acústica</li> <li>• Contaminación atmosférica</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Reducción del consumo energético e hídrico mediante medidas como la realización de una auditoría energética y de agua.</li> <li>• Reducción del consumo de papel.</li> <li>• Elaboración de un programa de sensibilización ambiental.</li> <li>• Mejora de la comunicación a los clientes en temas medioambientales.</li> <li>• Homologación y control ambiental de proveedores.</li> <li>• Mejora de la recogida selectiva.</li> </ul>
Autopistas	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Consumo de recursos</li> <li>• Contaminación del agua</li> <li>• Impacto sobre la biodiversidad</li> <li>• Contaminación atmosférica</li> <li>• Contaminación acústica</li> <li>• Generación de residuos</li> <li>• Afectación del suelo</li> <li>• Emergencias</li> <li>• Afecciones a la salud</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Reducción del consumo energético.</li> <li>• Mejora del control y el almacenamiento de productos peligrosos.</li> <li>• Implantación de medidas para reducir la contaminación acústica (ej. Reforestación).</li> <li>• Mejora de la gestión de los residuos (incremento de las fracciones segregadas y del reciclaje).</li> <li>• Información a los proveedores sobre los aspectos ambientales significativos y buenas prácticas aplicables.</li> <li>• Limitación de la velocidad para evitar aglomeraciones de vehículos.</li> </ul>
Telecomunicaciones	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Impacto sobre la biodiversidad</li> <li>• Generación de residuos</li> <li>• Contaminación acústica</li> <li>• Consumo de recursos</li> <li>• Emergencias</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Incremento del control de las emisiones electromagnéticas.</li> <li>• Insonorización de centros.</li> <li>• Realización de una auditoría energética y de agua.</li> <li>• Acciones de formación en caso de emergencia.</li> <li>• Reducción del consumo energético mediante la instalación del sistema free-cooling y la implantación de técnicas de conducción eficiente a conductores habituales.</li> <li>• Mejora de la gestión de residuos peligrosos.</li> <li>• Elaboración de Protocolo de integración paisajística para las instalaciones.</li> <li>• Elaboración de un análisis del ciclo de vida de un centro de transformación para conocer los impactos ambientales a lo largo de toda su vida útil.</li> <li>• Monitorización de las instalaciones fotovoltaicas y aerogeneradores.</li> </ul>



## Medidas medioambientales implantadas por línea de negocio

	Aspectos más significativos	Principales medidas implantadas
Aeropuertos	<ul style="list-style-type: none"> <li>Contaminación del agua</li> <li>Contaminación acústica</li> <li>Contaminación del suelo</li> <li>Generación de residuos</li> <li>Consumo de recursos naturales</li> <li>Contaminación atmosférica</li> <li>Emergencias</li> <li>Afecciones a la salud</li> <li>Impacto sobre la biodiversidad</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Mantenimiento de un sistema de gestión de la energía.</li> <li>Elaboración de un plan de subvenciones para aislamiento de las casas más afectadas por el ruido y la definición de rutas preferenciales que generan menos contaminación acústica.</li> <li>Sensibilización acerca del consumo de recursos y la generación de residuos a empresas contratadas para la gestión de servicios aeroportuarios.</li> <li>Instalación de un sistema que permite contabilizar el consumo eléctrico detallado y así poder mejorar su utilización.</li> <li>Instalación de sensores de CO<sub>2</sub> y mejora de los aparatos de aire acondicionado.</li> <li>Instalación de luminarias de mayor eficiencia energética.</li> <li>Programa de car share para viajeros.</li> <li>Promoción del transporte público.</li> </ul>
Aparcamientos	<ul style="list-style-type: none"> <li>Generación de residuos</li> <li>Consumo de recursos</li> <li>Emergencias</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Reducción de los consumos eléctricos.</li> <li>Incremento de las fracciones de residuos que se separan.</li> <li>Mejora de las instalaciones de almacenaje de residuos.</li> <li>Actuaciones encaminadas a reducir la generación de residuos.</li> <li>Instalación de separadores de aceites en los desagües de aguas pluviales.</li> </ul>

## Proyecto TUTELA

Con el objetivo de dar cumplimiento a la ley de responsabilidad medioambiental, Ley 26/2007, de 23 de octubre, durante el 2009 la unidad corporativa de seguros, que depende de la Secretaría General de **abertis**, ha llevado a cabo el estudio y análisis de la situación actual del grupo y de cada una de las actividades de las diferentes unidades de negocio. Mediante el cumplimiento de cuestionarios medioambientales por cada línea de negocio se han detectado los puntos de riesgo de responsabilidad medioambiental, y se ha elaborado una matriz de riesgos.

La ley establece que aquellas actividades no incluidas en el anexo III tienen la obligación de prevenir y evitar daños y/o amenazas medioambientales, y la obligación de reparar el recurso natural dañado. Por este motivo se ha suscrito una póliza de responsabilidad medioambiental que da cobertura a **abertis** y a todas las empresas filiales españolas participadas al 100% que permita transferir los riesgos al mercado asegurador garantizando así las posibles responsabilidades medioambientales y la reparación al medio ambiente.

## Ejemplos de mejores prácticas

## Foro medioambiental de aeropuertos

Con el objetivo de analizar los riesgos derivados del impacto ambiental de los aeropuertos de **abertis** y minimizar dicho impacto, durante el año 2009 se ha puesto en marcha el Foro ambiental, un espacio de participación interna para los aeropuertos del Grupo.

Mediante dos reuniones presenciales celebradas en Barcelona y un trabajo continuo vía electrónica se ha elaborado un manual de gestión ambiental según la norma ISO 14001 común para que los aeropuertos lo desarrollen en base a las especificidades de cada uno. De igual modo, se han identificado indicadores ambientales clave de seguimiento y se ha analizado el impacto del nuevo marco regulatorio *Carbon Reduction Commitment* sobre los aeropuertos presentes en el Reino Unido. En este Foro, participan directamente los aeropuertos del grupo TBI, así como representantes de los departamentos técnicos que implantan medidas ambientales, del departamento legal y de la unidad de responsabilidad social de **abertis**.

Durante el año 2010, se continua con este foro, de forma que se puedan compartir buenas prácticas ambientales, centralizar riesgos, y desarrollar un sistema de gestión ambiental que permita minimizar en el largo plazo los impactos derivados de la actividad de los aeropuertos sobre el entorno en el que operan.

## Proyecto OASIS

**abertis autopistas España** participa en el proyecto OASIS (Operación de Autopistas Seguras, Inteligentes y Sostenibles). Se trata de un proyecto de ámbito nacional, en el que participan diversas organizaciones empresariales y académicas, cuyo objetivo es definir los estándares de las autopistas del futuro. Están participando en el proyecto un total de 30 personas de la organización.

Los principales paquetes de trabajo son seguridad, movilidad, optimización energética y medioambiente.

- **Seguridad:** el objetivo es la implementación de sistemas corporativos que maximicen el nivel de seguridad en las infraestructuras tanto en referencia a la obra civil como de instalaciones tecnológicas.
- **Movilidad:** el objetivo es la mejora de las herramientas disponibles para la gestión del tráfico y la difusión de información al usuario, así como el incremento de la eficiencia en todos los ciclos de la autopista integrando información en una única arquitectura
- **Optimización energética:** se trabaja en la elaboración de un índice de eficiencia energética que permita catalogar las autopistas, así como en el estudio de las alternativas técnico/prácticas del consumo energético y la incorporación de avances tecnológicos.
- **Medio ambiente:** los trabajos están encaminados en tres líneas básicas, la mejora de la integración paisajística de la autopista, el conocimiento de las relaciones con el entorno y la gestión de la dinámica de la vegetación en el ecosistema de la carretera.

6.2 Mitigación del cambio climático a través de la reducción del consumo de recursos

La política



Cronología de la respuesta al cambio climático

	Principales medidas implantadas
Año 2005	<ul style="list-style-type: none"><li>El <b>Protocolo de Kioto</b> entra en vigor (las actividades de <b>abertis</b> no se encuentran reguladas por la Directiva Europea).</li><li><b>abertis</b> desarrolla su <b>estrategia de cambio climático</b>, con acciones concretas que van desde el compromiso de ser más eficientes en el consumo de recursos hasta el permanente seguimiento de las tendencias y estudios en esta materia.</li></ul>
Año 2007	<ul style="list-style-type: none"><li><b>abertis</b> participa como <i>stakeholder</i> en la <b>Convención Catalana del Cambio Climático</b> organizada por la Generalitat de Catalunya con el objetivo de definir las políticas de futuro para dar cumplimiento al Protocolo de Kioto.</li></ul>
Año 2008	<ul style="list-style-type: none"><li>Elaboración de un <b>plan de ahorro y eficiencia energética</b> para todas las unidades de negocio. En una primera fase de diagnóstico se realizan auditorías energéticas y encuestas de autoevaluación energética en algunas unidades de negocio y se extrapolan los resultados al resto del grupo. A partir de los resultados se elabora un plan de ahorro y eficiencia energética con acciones dirigidas a la potenciación de las energías renovables hasta la mejora de la eficiencia energética de los edificios o la formación y sensibilización del personal.</li></ul>
Año 2009	<ul style="list-style-type: none"><li>Implantación del <b>plan de ahorro y eficiencia energética</b> en las diferentes unidades de negocio.</li><li>Inserción e implicación en el <b>Carbon Reduction Commitment (CRC)</b>, normativa que regula el comercio de carbono en el Reino Unido, y cuyo objetivo es reducir las emisiones de carbono de la mayoría de organizaciones de baja intensidad energética.</li><li>Continuidad en la participación en el <b>Carbon Disclosure Project (CDP)</b>, organización independiente sin ánimo de lucro que recopila información sobre los riesgos y oportunidades identificadas relativas al cambio climático, los planes de reducción de emisiones y la transparencia de las actuaciones corporativas para mitigar el cambio climático, mediante una encuesta anual a las mayores empresas cotizadas.</li></ul>

Los resultados

El consumo de materiales

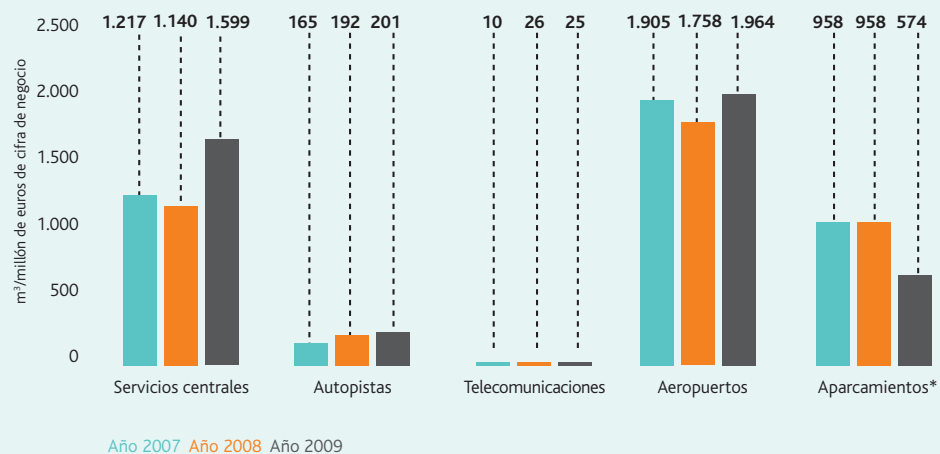
Materiales consumidos (tn)	Año 2007	Año 2008	Año 2009	% material consumido de origen reciclado
Granulados	393.693	747.402	1.264.873	28,95%
Aglomerado asfáltico	1.200.030	562.758	1.113.702	3,97%
Hormigón	79.704	239.685	1.774.605	0,11%
Metales	2.789	4.904	8.575	2,85%
Pinturas	18	986	625	0,00%
Papel	ND	188	236	38,13%
Sal	ND	57.394	95.559	0,00%
Líquido anticongelante	ND	506	641	0,00%

Los principales materiales consumidos han sido utilizados en las actividades relacionadas con el mantenimiento de las autopistas y aeropuertos. Asimismo, el porcentaje de material reciclado consumido ha aumentado en todas las categorías de materiales, salvo en la de granulados y hormigón.

## EL CONSUMO DE AGUA

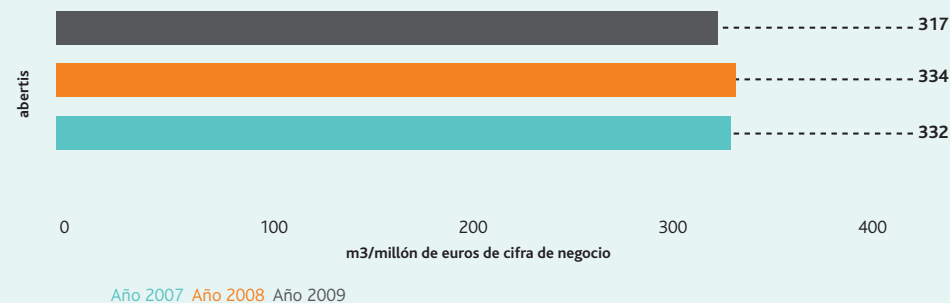
De forma agregada, el consumo hídrico de **abertis** ha disminuido un 5% en relación al año 2008. El incremento de servicios centrales, cuya causa fundamental ha sido un escape de agua en el sistema de riego a consecuencia de obras realizadas junto a la los edificios de los servicios centrales, se ha visto compensado por la reducción del consumo de aparcamientos, telecomunicaciones y aeropuertos (en este último caso, si bien en relación a la cifra de negocio ha aumentado, en valores absolutos ha disminuido).

### Consumo de agua en relación a la cifra de negocio por sector de actividad

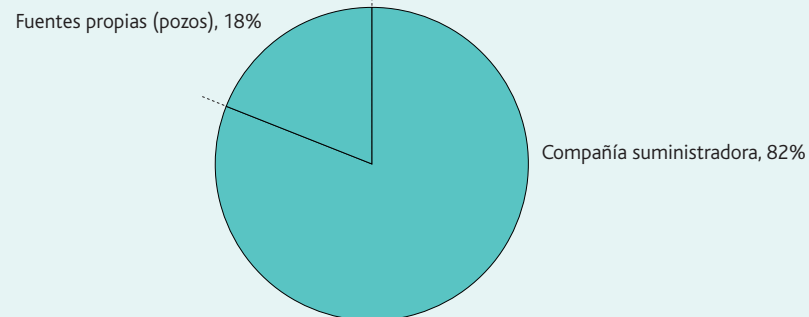


\*El dato relativo al consumo de agua de saba España no ha podido ser verificado

### Evolución del consumo de agua en abertis



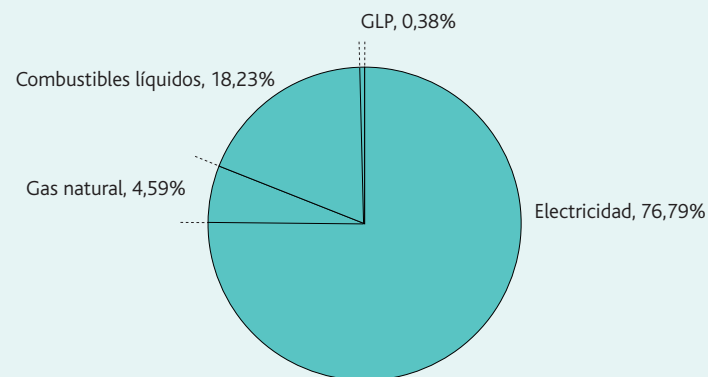
### Fuentes de suministro de agua



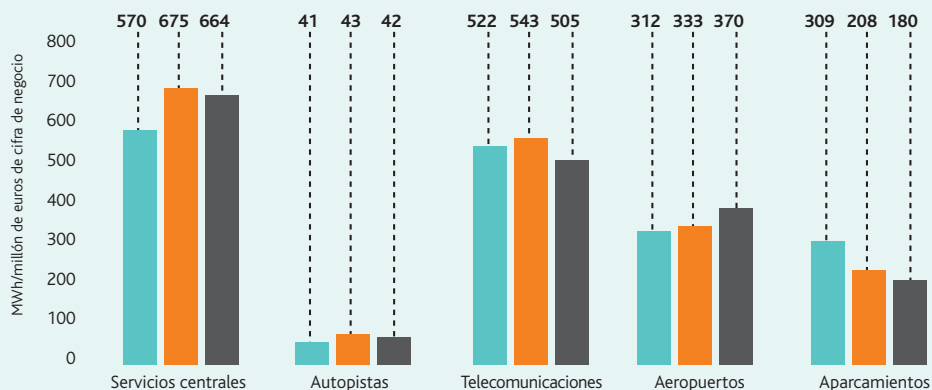
## EL CONSUMO DE ENERGÍA

El consumo de energía derivado de la actividad del Grupo se ha mantenido prácticamente constante durante el 2009, como consecuencia de las actuaciones llevadas a cabo en las diferentes empresas con el objetivo de mejorar la eficiencia energética y reducir propiamente el consumo.

### Distribución del consumo de energía por tipo

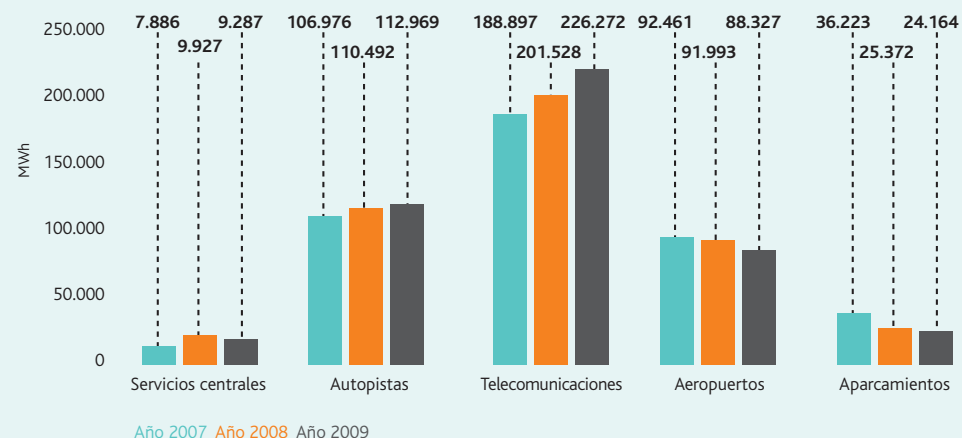


### Consumo de electricidad en relación a la cifra de negocio por sector de actividad



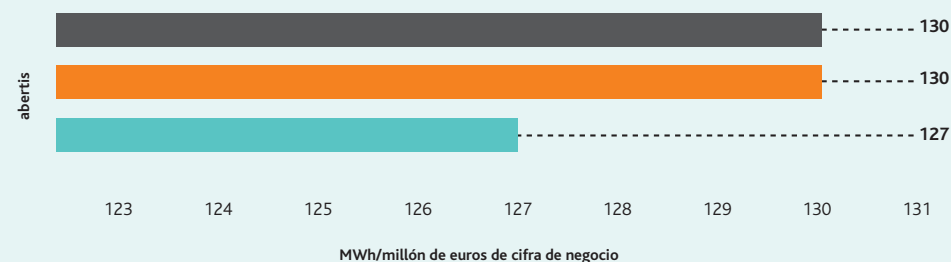
Año 2007 Año 2008 Año 2009

### Consumo de electricidad por sector de actividad



Año 2007 Año 2008 Año 2009

### Evolución del consumo de electricidad en abertis

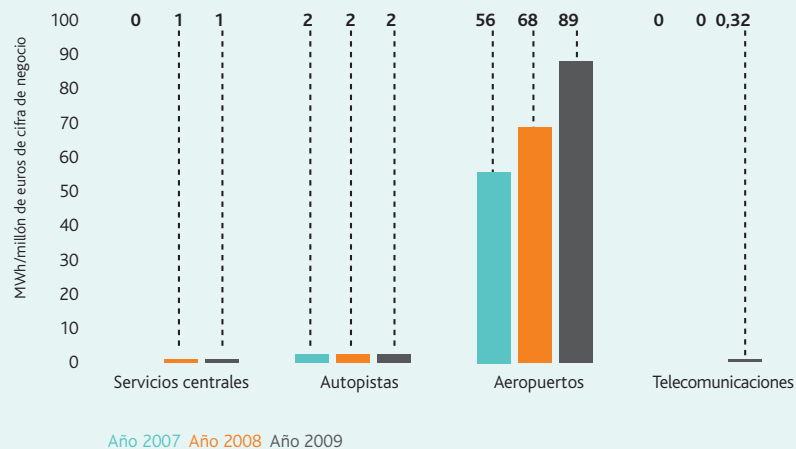


Año 2007 Año 2008 Año 2009

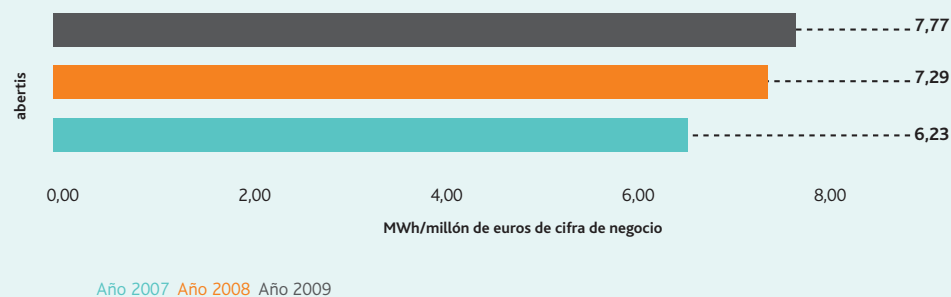
## Consumo de gas natural en relación a la cifra de negocio por sector de actividad

El consumo de gas natural de **abertis** se da básicamente en aeropuertos, en los cuales se está produciendo una sustitución de combustibles líquidos por gas natural, debido a que el gas natural produce un impacto ambiental menor.

### Consumo de gas natural en relación a la cifra de negocio



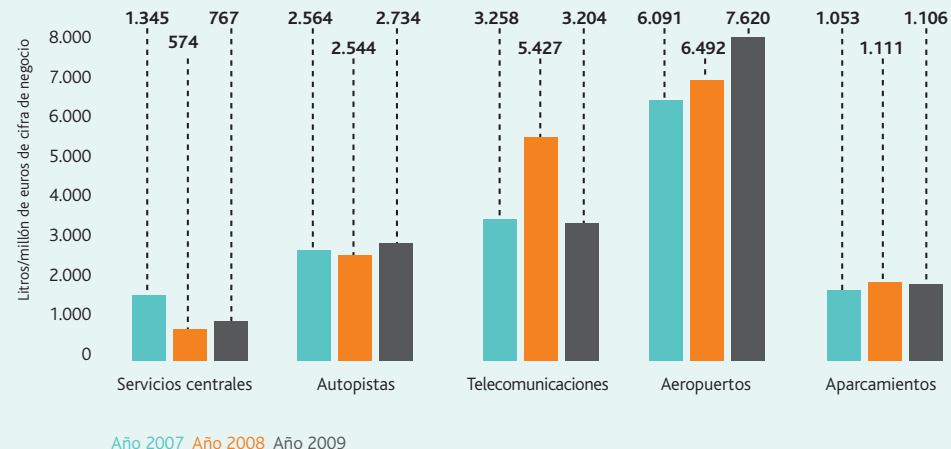
### Evolución del consumo de gas natural en abertis



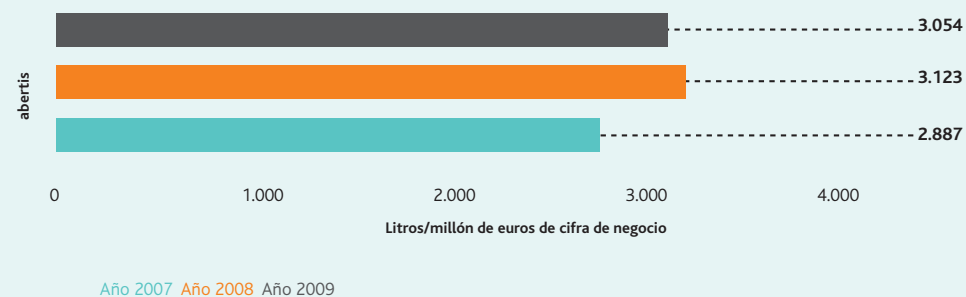
## Consumo de combustibles líquidos en relación a la cifra de negocio por sector de actividad

El consumo de combustibles líquidos ha experimentado un ligero descenso, producido principalmente en la línea de negocio de telecomunicaciones y en aparcamientos.

### Consumo de combustibles líquidos en relación a la cifra de negocio



### Evolución del consumo de combustibles líquidos en abertis





MEDIDAS IMPLANTADAS PARA MITIGAR EL CAMBIO CLIMÁTICO

La estrategia de mitigación del cambio climático ha sido el eje principal de respuesta de la organización a este reto. En ella, juegan un papel importante tanto acciones de eficiencia en los consumos como el desarrollo de la investigación en este campo. Entre las actuaciones realizadas cabe destacar la elaboración e implantación de un plan de ahorro y eficiencia energética, la participación en el Carbon Disclosure Project y la adaptación a la nueva normativa Carbon Reduction Commitment del Reino Unido.

Evolución de las emisiones de CO2 generadas en abertis

Emisiones CO2 (tn)	Año 2007	Año 2008	Año 2009
Directas (Scope 1)	30.231	30.826	34.087
Indirectas (Scope 2)	152.462	159.158	171.145
Totales	182.693	189.984	205.232
por millón de euros de cifra de negocio	53,71	56,21	57,89

Actualmente, el estado de implantación de las medidas de la estrategia de cambio climático de abertis se resume a continuación.

Medidas de la estrategia de cambio climático

Medidas definidas:	Alcance GEI*	Implantación
Elaboración del inventario de emisiones para las emisiones directas e indirectas.	1, 2	●
Realización de auditorías energéticas a edificios.	1, 2	●
Estudiar la utilización del biodiésel en los vehículos corporativos.	1	●
Estudiar la sustitución de energía eléctrica por energías alternativas.	2	●
Optimizar el consumo de energía.	2	●
Ampliación del inventario de emisiones incluyendo otras emisiones indirectas.	3	●
Elaborar un plan de movilidad para los empleados en la sede social de abertis (el bus empresa ya está implantado) y en el aeropuerto de Luton.	3	●
Elaborar un cuadro de mando de seguimiento, de manera que se monitoricen la totalidad de emisiones GEI y se realice un seguimiento de las medidas definidas.	1, 2, 3	○
Creación de alianzas estratégicas con la comunidad científica, a través de la fundación abertis, para contribuir activamente a la investigación del cambio climático.	1, 2, 3	●

Medidas de la estrategia de cambio climático

Medidas definidas:	Alcance GEI*	Implantación
Evaluar las compensaciones de CO2 resultantes de las masas forestales y arbus-tivas plantadas en las autopistas.	1, 2, 3	○
Planes de conversión de los combustibles fósiles utilizados a biocombustibles.	1	●
Uso de paneles solares para alimentación eléctrica de los puestos de emergencia y paneles informativos de mensajes variables.	2	●
Estudio de viabilidad para la implantación de energía fotovoltaica en áreas de servicio, áreas de mantenimiento, peajes y edificios corporativos.	2	●
Estudiar la restricción de la iluminación en las autopistas (profundizando en los estudios sobre la no interferencia de la iluminación viaria con la seguridad).	2	●
Estudio comparativo de emisiones con/sin tele-peaje y promoción de sistemas de tele-peaje.	3	●
Programa de monitorización medioambiental para medir gases generados por el tráfico.	3	●
Fomentar las buenas prácticas medioambientales entre los clientes (conducción responsable...).	3	●
Estudio del uso de biodiesel en vehículos diesel (profundización en los estudios existentes, contactos con suministradores de combustible en las áreas de conce-sión de las autopistas, etc.).	3	●

INFRAESTRUCTURAS DE TELECOMUNICACIONES

Medidas definidas:	Alcance GEI*	Implantación
Sustitución de los combustibles de vehículos y grupos electrógenos por biocom-bustibles.	1	●
Instalación de placas solares en los centros de telecomunicaciones.	2	●

AEROPUERTOS

Medidas definidas:	Alcance GEI*	Implantación
Sustitución de combustibles de calefacción (gasoil a gas natural).	1	●
Introducción en los pliegos de condiciones de licitación de empresas de servicios del aeropuerto como condición positiva el uso de vehículos eléctricos o con biocombustibles.	3	○
Uso de alimentación eléctrica en aeronaves en lugar de alimentación con moto-res, para el mantenimiento en marcha.	3	○

Medidas de la estrategia de cambio climático (cont.)

APARCAMIENTOS		
Medidas definidas:	Alcance GEI*	Implantación
Sustitución de vehículos convencionales por vehículos eléctricos para tareas de mantenimiento.	1	<div></div>
Plazas de aparcamiento para bicicletas.	3	<div></div>
Plazas de aparcamiento para carsharing.	3	<div></div>
Sistemas de señalización y luces que indican situación plazas libres.	3	<div></div>

SERVICIOS DE LOGÍSTICA		
Medidas definidas:	Alcance GEI*	Implantación
Realizar una auditoría medioambiental a abertis logística.	1, 2	<div></div>
Instalación de energía fotovoltaica en los parques logísticos de nueva creación.	2	<div></div>
Establecer requisitos medioambientales a los clientes y llevar el control de su cumplimiento.	3	<div></div>
Aplicar criterios de ahorro y eficiencia energética en la construcción de edificios en los parques logísticos	1,2	<div></div>

Alcance1(Scope 1): Emisiones directas, emisiones controladas directamente por **abertis**  
Alcance 2 (Scope 2): Emisiones indirectas, emisiones derivadas del consumo de electricidad de **abertis**  
Alcance 3 (Scope 3): Otras emisiones indirectas, emisiones generadas por fuentes no controladas por la compañía (derivadas del uso de las infraestructuras por parte de los clientes, derivadas de la producción de los productos adquiridos, etc.)

Nivel de implantación de las medidas:

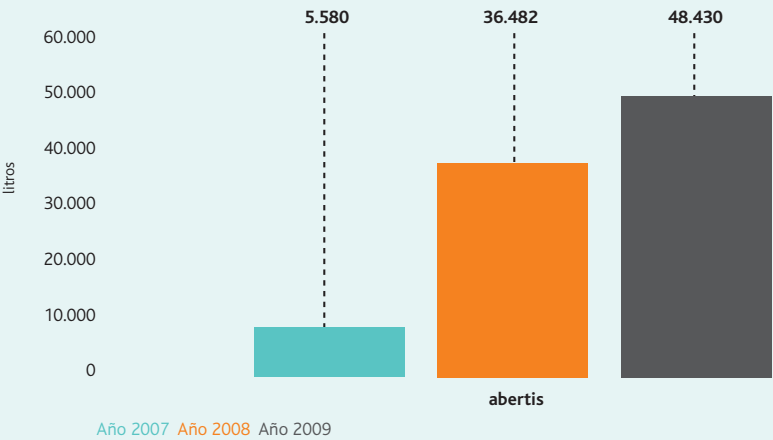
implantada

en proceso de implantación

por implantar

\*Gases de Efecto Invernadero

Consumo de biodiésel



Incremento del uso de Vía T en las autopistas

	Año 2007	Año 2008	Año 2009
Promedio de pagos VÍA T (teletac) en autopistas	22%	26%	28%

**abertis** fomenta el uso de Vía T (telepeaje) como sistema de pago en autopistas que disminuye el impacto ambiental del transporte por carretera. Este sistema permite reducir las emisiones generadas por los vehículos en su paso por el peaje, siendo esta reducción del 9% en vehículos ligeros y del 31% en vehículos pesados.

Mediante la inserción de campañas en los medios de comunicación, se informa a las personas usuarias de las ventajas que supone utilizar una herramienta que al reducir el cambio de velocidad de los vehículos consigue que las emisiones derivadas de la movilidad disminuyan considerablemente. Las repercusiones de dicha herramienta son mayores en el caso del transporte de mercancías y personas (vehículos pesados). En el 2009, el total de tránsitos que han utilizado el sistema Vía T en autopistas ha alcanzado el 32,25% del total de operaciones, lo que supone un 36,15% de los ingresos totales de peajes.

Aumento del consumo de biodiesel

El consumo de biodiesel ha mantenido la tendencia a la alza durante el año 2009, debido principalmente al incremento de su uso en autopistas.

## Fomento de la movilidad sostenible en los aparcamientos

A lo largo del 2009 se ha incrementado el número de vehículos eléctricos para llevar a cabo las tareas de mantenimiento, así como del total de plazas de aparcamiento para bicicletas.

	Año 2007	Año 2008	Año 2009
Vehículos eléctricos	22	24	27
Plazas de aparcamiento para bicicletas	164	165	178
Plazas de aparcamiento destinadas a proyectos de carsharing	20	29	28

## Proyecto EUROTOLL

En el año 2009, autopistas Francia ha llevado a cabo una prueba piloto llamada Eurotoll Interoperability Tour mediante la cual un vehículo pesado recorrió 3.500 km a través de autopistas de peaje de 7 países europeos (Francia, Alemania, República Checa, Suiza, Austria, Italia y España) con un solo dispositivo sin necesidad de detenerse en las estaciones de peaje.

La iniciativa se enmarca dentro del nuevo escenario planteado como resultado de la aplicación de las Directivas Europeas de Interoperabilidad y Euroviñeta. Este sistema, que permite la circulación de los vehículos pesados sin necesidad de que se detengan en las cabinas de peaje de los diversos países europeos por los que circulan, permitirá una reducción de las emisiones que generan durante sus desplazamientos, ya que en la puesta en marcha de los vehículos se genera un mayor consumo de combustible.

## Plan de movilidad

En el 2009 **abertis** ha continuado trabajando en la elaboración del plan de movilidad para los edificios del Parc Logístic de la Zona Franca iniciado a finales del 2008. Actualmente se ha finalizado la fase I del proceso en la cual se ha llevado a cabo una encuesta de movilidad al personal de los edificios con la finalidad de conocer qué medios de transporte utilizan para sus desplazamientos, así como otras informaciones necesarias para la elaboración del plan como es el lugar de procedencia, la potencialidad de cambio modal, etc. En total han participado más de 600 personas, de un universo de 1.100. Los resultados del estudio estarán listos durante el año 2010.

## Ejemplos de mejores prácticas

## Ahorro y eficiencia energética

**abertis** ha llevado a cabo durante 2009 diversas actuaciones encaminadas a reducir el consumo eléctrico y a aumentar la eficiencia energética. Algunos ejemplos de dichas actuaciones son:

- La sustitución de luminarias del alumbrado exterior y la instalación de reductores de flujo en los centros de transformación de la Autopista AP7 Tarragona-Valencia-Alicante y de la Autopista AP-4 Sevilla-Cádiz.
- La instalación de sistemas de eficiencia energética mediante baterías de condensadores, que suponen una reducción del 20% del consumo energético, y de detectores de presencia en diversos parques logísticos.
- La elaboración de un proyecto para promocionar la energía fotovoltaica en las cubiertas de las naves logísticas.
- La implantación en emplazamientos de **abertis telecom** de un sistema FREE-COOLING que permite el aprovechamiento del aire exterior para climatizar de manera natural las instalaciones. Este sistema ha supuesto un ahorro energético comprendido entre el 3 y el 10%.
- La adaptación de los aeropuertos británicos a la nueva normativa *Carbon Reduction Commitment* por la cual deben reducir los consumos energéticos.
- La instalación de sistemas de iluminación más eficientes en la terminal del aeropuerto de Luton, y la reducción de las emisiones de CO<sub>2</sub> de los edificios de control de los aeropuertos.

## Construcción sostenible

**abertis** con la finalidad de reducir el impacto ambiental de sus construcciones, ha incorporado una serie de criterios de sostenibilidad en las nuevas construcciones realizadas a lo largo del 2009 y en reformas de construcciones ya existentes. Algunos ejemplos de criterios de sostenibilidad incorporados son:

- aeropuerto de Cardiff: renovación de sistemas de climatización, instalación de sensores para la iluminación, etc.
- aeropuerto de Belfast: contratista local, reciclaje del 80% de los residuos generados en la obra, instalación de lámparas de bajo consumo y de sensores de movimiento y ascensores y escaleras mecánicas dotadas de motor de bajo consumo.
- logística: mantenimiento de los criterios incorporados en el 2008, tales como el uso de materiales reciclados, la instalación de paneles fotovoltaicos, potenciación de la luz natural, etc.

6.3 Incremento en la valorización de los residuos y mejora del tratamiento de las aguas residuales

La Política

El principal objetivo de **abertis** en materia de residuos es reducir la generación de los mismos y mejorar su gestión, priorizando la reutilización y el reciclaje. En materia de aguas residuales, el objetivo es mejorar día a día su tratamiento y calidad.

Los Resultados

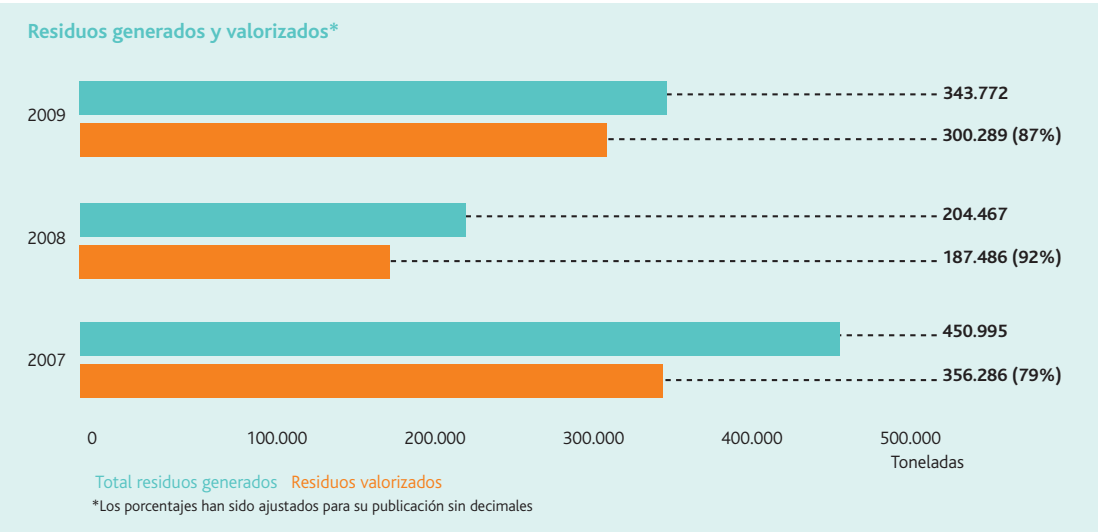
Valorización de residuos\*

	Tn generadas	% valorizado
<b>Peligrosos</b>	<b>2.552</b>	<b>92%</b>
Disolventes usados	9	49%
Aceites minerales usados	37	87%
Pinturas, barnices, tintas y residuos adhesivos	9	28%
Residuos químicos mezclados	29	79%
Lodos de emulsiones agua/aceite	2.223	95%
Vehículos desechados (vehículos)	97	49%
Equipos eléctricos y electrónicos desechados	90	94%
Pilas y acumuladores	33	87%
Componentes y equipos desechados	24	15%
Envases de plástico	0,5	100%
Otros residuos de preparados químicos	0,1	100%
Envases metálicos	0,3	100%
<b>No peligrosos</b>	<b>341.220</b>	<b>87%</b>
Residuos metálicos (excluye envases)	1.072	90%
Envases metálicos	17	89%
Envases de vidrio	137	98%
Residuos de papel y cartón (excluye envases)	518	97%
Envases de papel y cartón	166	97%
Residuos de caucho	231	74%
Residuos plásticos (excluye envases)	431	79%
Envases de plástico	28	96%
Residuos madera	554	82%
Equipos eléctricos y electrónicos desechados	59	82%
Residuos vegetales	2.056	63%
Residuos domésticos y similares	5.515	20%
Lodos comunes secos	23	0%
Lodos comunes húmedos	3.280	83%
Residuos de construcción y demolición	327.133	89%
Pinturas, barnices, tintas y residuos adhesivos	0,01	100%
Pilas y acumuladores	0,03	100%
<b>TOTAL</b>	<b>343.772</b>	<b>87%</b>

\*Los porcentajes han sido ajustados para su publicación sin decimales

Evolución en la generación y valorización de los residuos

Se ha producido un incremento en el volumen total de residuos generados derivado de las actividades desarrolladas por la organización, especialmente las relacionadas con la construcción.



Durante el año 2009, autopistas Francia ha iniciado una campaña activa de limpieza de todos los depósitos de aguas residuales, dentro de su plan de mantenimiento. Esta es la razón por la que la cantidad de lodos de emulsiones de agua es relativamente superior a la de años anteriores. Si bien, este tipo de campañas se mantendrá como un hecho habitual durante los próximos años.

Métodos de tratamiento de las aguas residuales

En aquellos casos en que no existe conexión con la red de alcantarillado, se dispone de un sistema de tratamiento para reducir la carga contaminante de las aguas residuales antes de su vertido. Los sistemas de tratamiento utilizados en estos casos son decantadores y separadores de hidrocarburos, fosas sépticas con sistema de decantación o lagunas de tratamiento entre otros.

**abertis** está trabajando para mejorar la gestión que se realiza de las aguas residuales generadas en sus actividades. Un ejemplo de esta mejora es la construcción de nuevas balsas de contención de contaminantes.

## Caucho reutilizado: neumáticos y asfalto en AP4

Durante el 2009 se ha seguido utilizando una mezcla bituminosa fabricada con caucho procedente de neumáticos fuera de uso para cubrir el firme de hormigón de la autopista AP-4. Esta actuación ha permitido por una parte reducir la contaminación acústica de la autopista en 5 dB, y por otra la reutilización de un residuo. Teniendo en cuenta que se utilizan 4 neumáticos por cada tonelada de mezcla bituminosa y que se colocaron 2.904,74 Tn, en total se han reutilizado 11.618 neumáticos

## Proyecto de reducción de consumo de papel

Durante el año 2009 se han llevado a cabo varias actuaciones con el objetivo de reducir el consumo de papel derivado de las actividades. Como resultado de estas actuaciones se ha conseguido la reducción de un total de 12.245,42 kg del papel consumido respecto el año 2008, lo que ha evitado por tanto la tala de 171 árboles <sup>(1)</sup>.

Algunas de las actuaciones realizadas han sido:

- envío de la postal de Navidad en formato electrónico tal y como se inició en el año 2008, evitando el consumo de 726,99 kg de papel.
- reducción del número de impresiones del resumen del informe anual del grupo **abertis**, con una previsión de reducción de aproximadamente 700 kg de papel.
- posibilidad de los clientes de recibir la factura en formato electrónico. Un total de 18.500 clientes han solicitado este servicio, lo que ha supuesto reducir en 6.055,44 kg el consumo de papel.
- reducción de las impresiones en papel de la revista *tercer carril* de **acesa**, pasando de una tirada de 58.000 unidades en el mes de diciembre de 2008 a 5.000 unidades en diciembre de 2009, lo que ha supuesto un ahorro de 5.463 kg de papel.

<sup>(1)</sup> Fuente: El factor de conversión utilizado para el cálculo proviene de Cooperativa Abacus y Greenpeace

## La gestión de las aguas residuales en los aeropuertos

Las aguas residuales generadas por la actividad de las pistas de aeropuertos requiere de un tratamiento específico derivado de la carga de elementos contaminantes que éstas contienen.

El aeropuerto de Cardiff dispone de un humedal de tratamiento para las aguas residuales generadas en las prácticas de extinción de fuego. La vegetación del humedal está basada en juncas, los cuales son aptos para admitir altos niveles de combustible y de espumas generadas durante la extinción de incendios.

Durante el 2009 se implantó una mejora consistente en un tanque de retención que permite controlar el flujo de agua que entra en la laguna a través de un sistema de bombeo, permitiendo así un mayor tiempo para disipar la contaminación de las aguas. La calidad del agua del efluente es controlada y verificada para garantizar el cumplimiento de las autorizaciones de descarga.

Por otro lado, el aeropuerto de Suecia y el resto de aeropuertos del Reino Unido, disponen de sistemas específicos de drenaje que o bien mediante la acumulación en un depósito o bien mediante el drenaje superficial, evitan que las aguas residuales entren en contacto con el entorno.

Estas medidas combinadas con las piscinas de decantación y el posterior tratamiento biológico del agua, persiguen una gestión ambientalmente respetuosa de las aguas residuales.

## La calidad de las aguas residuales en autopistas

La preservación del recurso hídrico es una de las mayores retos medioambientales en Francia y una de las principales prioridades para sanef, en su objetivo por la minimización de los impactos ambientales de su actividad.

Más allá de las medidas de explotación contempladas en obra, se están desarrollando cuencas de retención que almacenan las aguas residuales de las autopistas y permiten disminuir la contaminación crónica del agua devuelta al medio natural así como prevenir y minimizar el impacto de la contaminación accidental.

Cabe destacar la mejora los sistemas aprovechando los trabajos de ampliación de la autopista A 13, construyendo 8 estanques de decantación; el inicio de una veintena de infraestructuras en la nueva sección de la A-4, y diez en la A-1 y A.2 más uno en las inmediaciones de Metz.



## 6.4 Protección y mejora de la biodiversidad

### La Política

En su compromiso de preservación del medio ambiente, la estrategia de RSC de **abertis** incluye múltiples actuaciones orientadas a **minimizar el impacto de las infraestructuras sobre la biodiversidad y potenciar la conservación y mejora de los espacios naturales**.

### Los Resultados

#### Situación actual

Principalmente autopistas e infraestructuras de telecomunicaciones son las líneas de negocio que desarrollan parte de su actividad en lugares próximos a espacios naturales protegidos. Por este motivo, estas unidades llevan a cabo las medidas necesarias para reducir los impactos que las actividades puedan generar sobre la biodiversidad.

- 159,52 km de autopistas gestionadas por **abertis** en España discurren en espacios de la Red Natura 2000.
- 349,4 km de autopistas gestionadas por **sanef** en Francia discurren por espacios protegidos.
- 2,2 km de autopistas gestionadas por **abertis** en Puerto Rico (corresponden al Puente de Teodoro Moscoso) discurren por espacios protegidos.
- 79.501 m<sup>2</sup> de espacios protegidos en los que se encuentran instalaciones gestionadas por **abertis telecom**.

Cabe destacar que el 74% de los kilómetros de autopista han sido objeto de seguimiento del impacto acústico. Este porcentaje ha disminuido respecto al año 2008 debido al hecho que se ha incrementado el total de kilómetros de autopista, con la incorporación de **avasa** en el perímetro de consolidación y de RSC de **abertis**. De manera progresiva se irán ampliando los kilómetros que son objeto de este estudio acústico.

### Principales impactos sobre la biodiversidad en autopistas, aeropuertos y telecomunicaciones

- Efecto barrera que fragmenta el territorio y modifica las características de los pasos y obras de drenaje utilizados por la fauna.
- Aumento del ruido.
- Aumento de las emisiones lumínicas.
- Dispersión de especies.
- Introducción de especies foráneas.
- Alteración de hábitats donde existen especies protegidas.
- Afectación a la calidad de las aguas de los cauces: ríos y arroyos.
- Afectación a la flora autóctona y espacios naturales.
- Pérdida de suelo clasificado como Parque Regional o LIC.
- Impacto visual y paisajístico.
- Eliminación de superficies con vegetación.
- Ocupación de terrenos.
- Supresión de vegetación en las áreas aeroportuarias.
- Colisiones de fauna con las aeronaves.



### Principales medidas de preservación implantadas

- Realizar estudios previos a la construcción de la infraestructura para definir el mejor trazado.
- Asegurar la permeabilidad de la infraestructura mediante medidas como la habilitación de pasos de fauna o la construcción de puentes.
- Preservar los espacios sensibles mediante acciones concretas como la creación de zonas de refugio para la avifauna.
- Revegetación y restauración paisajística.
- Medidas relativas a la prevención de incendios forestales.
- Medidas correctoras sobre la fauna.
- Control de la calidad de las aguas y ejecución de balsas de protección hidrológica en el entorno de los cauces.
- Instalación de pantallas acústicas.
- Restauración ambiental en zonas de obras, taludes y cauces.
- Realización de estudio de integración paisajística de las instalaciones de telecomunicaciones.
- Elaboración de un análisis de ciclo de vida a centros de telecomunicaciones.

1. Carta del Presidente	2. Presentación del informe	3. abertis y la Responsabilidad Social Corporativa	4. El triple balance de abertis	5. La actividad de abertis, un servicio para los clientes y para la sociedad.	6. El entorno medioambiental de abertis	7. El equipo humano de abertis	8. La comunidad inversora	9. Proveedores	10. Comunidad	11. Informe de verificación	12. Índice de contenidos e indicadores GRI
					6.1 Mayor alcance de los sistemas de gestión medioambiental	7.1 El equipo humano de abertis					
					6.2 Mitigación del cambio climático a través de la reducción del consumo de recursos	7.2 Gestión del talento y desarrollo profesional					
					6.3 Incremento en la valorización de los residuos y mejora del tratamiento de las aguas residuales	7.3 Generando cultura común					
					6.4 Protección y mejora de la biodiversidad	7.4 Gestión de la diversidad e igualdad de oportunidades					
					6.5 Inversión en sensibilización medioambiental	7.5 Satisfacción de los empleados y mejora continua					
						7.6 Extensión de los beneficios sociales					
						7.7 Fomento de la salud y seguridad laboral					

## Promoción del estudio “Frecuentación y movilidad de los usuarios del Parque de Collserola”

La **fundación abertis**, promotora de estudios sobre movilidad y de impacto de grandes infraestructuras de comunicación en la sociedad, ha desarrollado durante el 2009 en colaboración con el Consorci del Parc de Collserola un estudio de frecuentación y movilidad del parque.

Mediante el estudio se quería conocer los hábitos de los usuarios y usuarias del parque, tanto en referencia a la movilidad (procedencia, medios de transporte utilizados, etc.) como a las necesidades y expectativas que tienen los visitantes respecto a este espacio, con el objetivo de crear un espacio adecuado a los diferentes usos que se hacen del parque pero garantizando al mismo tiempo la conservación de la riqueza biológica del parque.

A través de este estudio se han podido conocer datos como el nombre de visitantes, las actividades que realizan en el espacio, la procedencia geográfica y los aspectos que valoran del parque. En el ámbito del estudio se realizaron un total de 1.394 entrevistas a usuarios y usuarias del parque.

## I Jornada reforestación autopista AP-6

El 1 de abril de 2009 Iberpistas llevó a cabo la I jornada de reforestación de autopistas. El objetivo de la jornada era dar continuidad a las actuaciones encaminadas a la conservación del medio ambiente y a su vez sensibilizar al personal. La jornada reunió a un total de 40 voluntarios entre el personal de **abertis** autopistas España y familiares, los cuales llevaron a cabo la plantación de 45 pinos (*Pinus pinaster* y *Pinus silvester*) en una zona próxima a la salida del túnel III de la autopista AP-6.

## DaMA

DaMA es una herramienta de uso interno desarrollada por **abertis telecom** en el marco de la sensibilización y concienciación por la mejora del medio ambiente. Se trata de un servidor que contiene la ubicación geográfica de todas las infraestructuras de telecomunicaciones presentes en el territorio, así como de las áreas delimitadas por protección de la naturaleza (Parques Nacionales, Parques Naturales, Reservas, Parajes naturales, Microreservas, Zonas de especial protección de fauna o Reservas de la Biosfera) y permite fusionar esta información sobre cartografía real.

DaMA permite conocer qué infraestructuras de telecomunicaciones están ubicadas en zonas protegidas para así llevar a cabo un control, seguimiento y mejora de la actividad en función de los requisitos de protección del espacio protegido en el cual se ubica.

Como en el resto de acciones de sensibilización ambiental, el personaje Aristos explica a los empleados.

## 6.5 Inversión en sensibilización medioambiental

### La Política

Es objetivo de **abertis** extender el compromiso medioambiental a todos los grupos de interés, tanto internos como externos. Por eso las unidades de negocio llevan a cabo diferentes actuaciones de sensibilización medioambiental.

### Los Resultados

**76.310€\*** invertidos en campañas específicas de sensibilización medioambiental.

#### Actuaciones de sensibilización realizadas

- Programa de sensibilización ambiental del personal de la organización, como por ejemplo el llevado a cabo por **abertis** aeropuertos en Bolivia y **abertis logística**.
- Elaboración de un manual de buenas prácticas ambientales para clientes de **abertis logística**.
- Capacitación en la gestión de residuos del personal y de los concesionarios, tal y como se ha llevado a cabo en los aeropuertos bolivianos.
- Elaboración y distribución entre el personal de **abertis** autopistas en Catalunya, de un juego relacionado con la gestión de residuos.
- Comunicación a contratistas de mantenimiento y conservación de autopistas de los principales impactos, especialmente los significativos, de sus actividades, así como una propuesta de buenas prácticas.

### Sensibilización ambiental mediante ARISTOS

El proyecto ARISTOS, iniciado por **abertis telecom**, se ha hecho extensivo a un total de 1.100 personas trabajadoras. Iniciado en el año 2009 en el marco del plan de eficiencia y ahorro energético, el plan de sensibilización ambiental comprende una campaña de comunicación mediante mensajes internos en los cuales utilizando el personaje de Aristos, "*lo mejor*" en griego, se difunden las acciones del sistema de gestión ambiental entre otras recomendaciones. Mensualmente se lleva a cabo la difusión de un comunicado mediante el correo electrónico o la intranet a todo el personal, informando acerca de diversos ámbitos como la gestión de los residuos o los recursos consumidos, la compra y contratación de servicios o el cambio climático.

### Formación abertis autopistas España

Con la finalidad de dar a conocer el proyecto de implantación de sistema de gestión ambiental, **abertis** autopistas en Catalunya realizó una formación ambiental a todo el personal. La formación se impartió a un total de 1.500 trabajadores y trabajadoras.

Durante la sesión de formación además de formar acerca del sistema de gestión ambiental, se proporcionaban consejos de buenas prácticas ambientales aplicables tanto en el lugar de trabajo como en la vivienda.

A los asistentes a la sesión se les proporcionaba un conjunto de 3 bolsas para la separación de las fracciones papel, envases y vidrio en sus domicilios, así como un juego familiar basado en la correcta separación de los diferentes residuos que se generan en una vivienda.

\*De forma agregada, la inversión en sensibilización ambiental se incluye en el dato de gastos ambientales globales.

7. EL EQUIPO HUMANO DE ABERTIS

LÍNEA ESTRATÉGICA 3: Asegurar la motivación y la implicación de los recursos humanos en la mejora continua de la empresa

LÍNEA ESTRATÉGICA 7: Fomentar y sistematizar canales de diálogo

Política	Principales Aspectos	Ejemplos de las mejores prácticas 2009
Asegurar la motivación y la implicación de las personas en la mejora continua de la empresa	El equipo humano de <b>abertis</b>	Comité de Empresa Europeo
	Gestión del talento y desarrollo profesional	'Talent': sistema de gestión por competencias Programas de desarrollo directivo
	Generando cultura común	Unidos por el cambio
	Gestión de la diversidad e igualdad de oportunidades	Proyecto Diversidad, fase de implantación
	Satisfacción de los empleados y mejora continua	
	Extensión de los beneficios sociales	Plan de adquisición de acciones
	Fomento de la salud y seguridad laboral	La promoción de la salud y la seguridad laboral en autopistas La gestión de los riesgos laborales en <b>abertis autopistas</b> España

Resumen de indicadores

Incremento del **14%** de mujeres en plantilla

**3.844.427,9 €** invertidos en formación

**89%** de la cifra de negocio con un sistema de gestión de riesgos laborales implantado.

7.1 El equipo humano de abertis

La Política

**abertis**, en línea con sus valores, más allá de velar por mantener una actuación absolutamente respetuosa con las legislaciones de los distintos países en los que opera, aporta, a través de un diálogo continuo, las medidas sociales adecuadas para facilitar soluciones.

Los Resultados

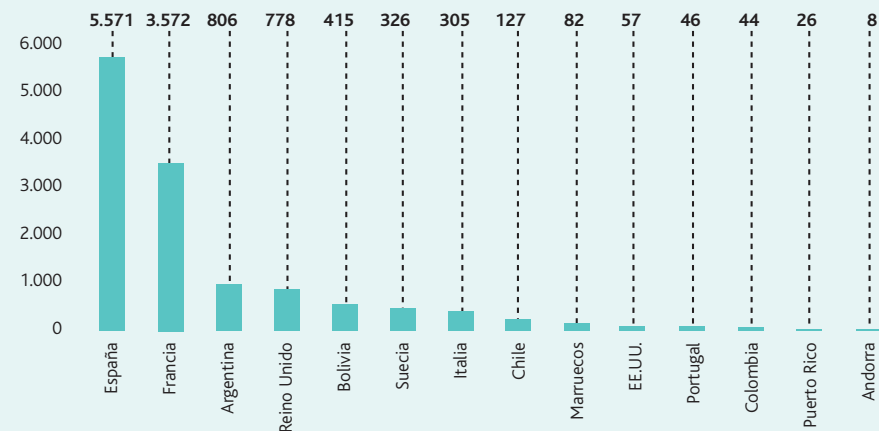
El equipo humano de abertis

En un contexto actual en el que tanto a nivel nacional como internacional se ha producido una elevada destrucción de empleo, la prioridad de **abertis**, a nivel global, ha sido la de mantener los puestos de trabajo.

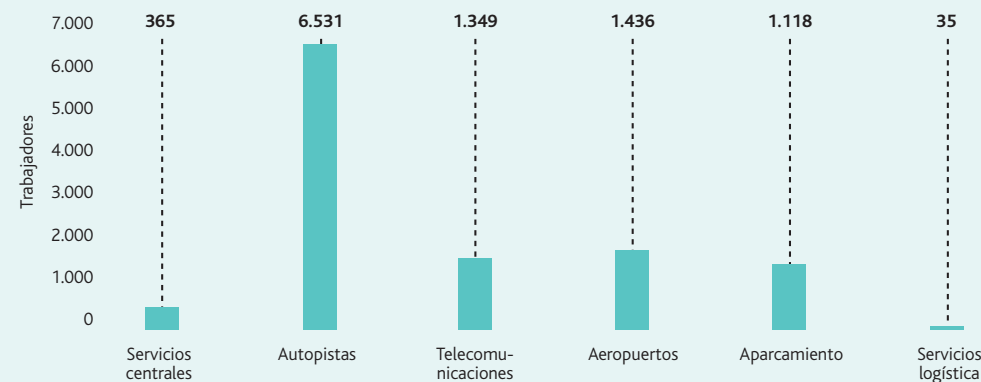
	Total abertis	Alcance informe RSC
Número de trabajadores a 31 de diciembre	13.851	12.163
Plantilla media equivalente	12.484	10.832

La plantilla media equivalente del alcance del informe ha aumentado un 4,15% en relación a año anterior, en parte debido a la inclusión de **avasa** en plan estratégico de responsabilidad social y en parte debido al incremento general de plantilla de **abertis**.

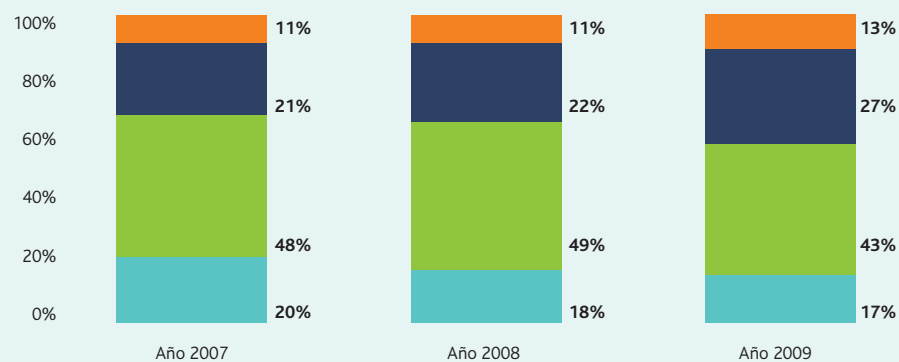
## Número de trabajadores por país (plantilla a 31/12)



## Plantilla media equivalente por línea de negocio



## Distribución de la plantilla por grupos de edad



<30 años 30-45 años 46-55 años >55 años



El índice de rotación global de **abertis** ha disminuido hasta un 4,7, una reducción de un 40% en relación al año 2008. Paralelamente, el porcentaje de trabajadores con contrato indefinido se ha situado en un 81%, incrementando ligeramente respecto al año anterior.

Ambos datos se encuentran en línea con la política de **abertis** de fidelización y retención del talento de la plantilla.

El modo en el que **abertis** se relaciona con el entorno en el que opera promueve la implicación de las comunidades locales en el desarrollo de la organización. De este modo, un total del 96,81% de directivos contratados por la organización proviene del entorno local en el que opera **abertis**.

	Mujeres	Hombres	Total
Rotación (%)	5,41	4,36	4,71

	Cargos directivos	Jefaturas	Resto de plantilla	Total
Rotación (%)	8,72	3,87	4,18	4,71

	Cargos directivos		Jefaturas		Resto de plantilla	
	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres
Rotación (%)	0,00	9,85	3,59	3,96	5,54	3,58

## Integración de empleados e integración de nuevos negocios

La presencia internacional de **abertis** precisa de importantes actuaciones dirigidas a alcanzar la integración de todas las culturas, entornos y contextos en los que operan las líneas de negocio que componen el Grupo.

Una de las principales herramientas que permiten cumplir con dicho objetivo son las jornadas 'Somos **abertis**'. Estas sesiones, persiguen dar a conocer el Grupo en los distintos puntos geograficos donde está presente, así como integrar y acoger a todos los integrantes del mismo. Durante 2009, se han celebrado tres jornadas en Barcelona, España; en Sanford, Estados Unidos; y en Giverny, Francia.

En total, han participado más de 600 personas del equipo humano de **abertis**, consolidando la cifra de más de 1.800 empleados que a lo largo de los años han contribuido al éxito de las jornadas "Somos **abertis**".

Este espacio constituye un punto central donde la misión, visión y valores del Grupo son compartidos, así como uno de los canales de comunicación con el equipo humano a través del cual se informa acerca del desempeño económico, social y ambiental y de las perspectivas de futuro más relevantes para la estrategia de **abertis**.

Asimismo, el "Manual de Bienvenida" ha sido actualizado durante el año 2009, incorporando nuevos contenidos que se adapten el máximo posible a la realidad del Grupo. Con el objetivo de garantizar que dicha actualización es conocida por todo el equipo humano, se ha realizado una tarea de redifusión del Manual, disponible para su consulta, además, en la intranet corporativa.

El desarrollo de un procedimiento que permite compartir y comunicar **vacantes** a nivel **internacional** entre todas las unidades de negocio y la corporación ha permitido a **abertis** responder de un modo satisfactorio a las necesidades de personal vinculadas con la actividad diaria, la movilidad profesional y la integración de diferentes sectores y perfiles de actividad en el Grupo. En el último semestre, el número de vacantes internacionales publicadas ha doblado su volumen en relación al primer semestre de funcionamiento de la herramienta.

## Relaciones entre empresa y trabajadores

Un porcentaje total de un 83% de la plantilla de **abertis** dispone de convenio colectivo que regula las relaciones laborales entre la organización y sus trabajadores.

La actividad se canaliza mediante los comités de empresa o bien mediante las representaciones legales de los trabajadores. Durante el año 2009 la cifra de reuniones mantenidas con estos órganos de comunicación y representación ha alcanzado 427.

En el marco del desarrollo internacional de **abertis**, cabe destacar el inicio del Proyecto de constitución del Comité de Empresa Europeo para la información y consulta a los trabajadores de **abertis** (CEEa) derivado de la aplicación de la Directiva Europea 94/45/CE para la información y consulta de los asuntos que afecten al conjunto de los empleados de **abertis**.

Existe un período de preaviso por parte de **abertis** en caso de cambios operacionales, que en función del país puede oscilar entre un mínimo de cinco días y un máximo de 90 días, siempre de acuerdo con la legislación vigente.

En 2009 **abertis autopistas** España ha recibido sanciones relacionadas con reclamaciones de antigüedad, por importe de 232 miles de euros.

## Comité de empresa Europeo

El proyecto de constitución del Comité de empresa Europeo para la información y consulta a los trabajadores de **abertis** ha iniciado su andadura el año 2009. Este Comité nace con el objetivo de convertirse en un canal de comunicación permanente que permita compartir información relevante del Grupo entre empresa y representantes de los trabajadores.

El proyecto se encuentra en la fase de creación de una Comisión Negociadora con 9 representantes de los empleados de diferentes países europeos donde opera **abertis** (España cuenta con tres representantes, Francia con dos, y Reino Unido, Suecia, Italia y Portugal cuentan con uno respectivamente ), la cual trabajará con la dirección general del Grupo para acordar el funcionamiento de las reuniones del Comité. Se prevé la constitución del Comité de Empresa Europeo para el 2010.

Mediante este Comité se espera mejorar la comunicación entre la empresa y los trabajadores, ya que funcionará como un foro de diálogo de aquellos aspectos que afectan al personal europeo.

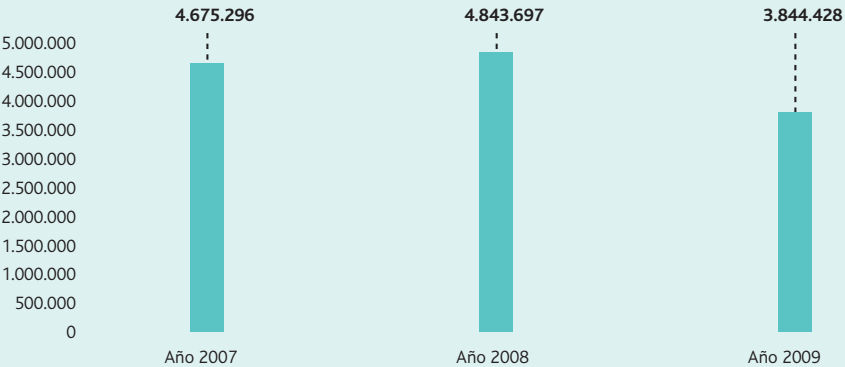
7.2 Gestión del talento y desarrollo profesional

La Política

abertis, despliega programas de desarrollo profesional para potenciar y gestionar el talento de su equipo humano.

Los Resultados

Evolución de la inversión en formación (en euros)



El equipo humano de abertis

abertis consolida su apuesta por la formación, un aspecto fundamental para el desarrollo profesional del equipo humano. A pesar del momento económico del año 2009, se ha mantenido la formación aunque se han adaptado los planes a la situación económica. En el año 2009, un 76,84% de la plantilla de abertis ha recibido formación en diferentes aspectos.

La media de horas de formación por persona trabajadora se ha situado en 18,2 horas.

	Cargos directivos	Jefaturas	Resto de empleados
Media de horas de formación por categoría profesional	29,58	23,80	17,73
Porcentaje de cobertura del indicador	61,07%	70,89%	61,25%

Los planes de formación centralizan y detectan aquellas necesidades relacionadas con la actividad de cada una de las personas trabajadoras. Por otro lado, el desarrollo de las nuevas tecnologías de la información permite al equipo humano acceder a formación específica de un modo adaptado a su situación personal y familiar, incluyendo los sistemas de e-learning.

Durante el año 2009, abertis ha continuado con la extensión del modelo de evaluación de Dirección por Objetivos principalmente en los colectivos de directivos y jefaturas.

Este modelo permite el desarrollo personal de cada una de las personas trabajadoras de acuerdo con sus aspiraciones y capacidades. El objetivo final es incrementar la satisfacción y adaptar las carreras profesionales del equipo humano.

Trabajadores incluidos en el modelo de dirección por objetivos

Cargos directivos	99%
Jefaturas	79%
Resto de empleados	17%

## 'talent': sistema de gestión por competencias

En 2009 se ha seguido avanzando en la implantación de un modelo de Gestión por Competencias, y se ha dado un paso importante al realizar una prueba piloto de **'talent'**. Este sistema de gestión del desarrollo profesional permite a directivos y mandos, gestionar el desarrollo de sus equipos, ofreciéndoles feedback a través de una reunión anual acerca de sus competencias y conocimientos. Este proceso de gestión, permite realizar una auto-evaluación, consensuarla con el responsable y definir conjuntamente un plan de desarrollo personalizado.

Dada la complejidad y el alcance del proyecto, en el año 2009 se ha realizado una prueba piloto del sistema, en la que han participado **abertis infraestructuras**, **abertis logística**, **saba**, **serviabertis** y **abertis telecom**, implicando a un total de 186 personas (representantes de 64 de los 148 perfiles de desarrollo que se han definido en el Grupo).

Tras aplicar las correcciones y ajustes necesarios, durante el periodo 2010-2011 **"talent"** se desplegará a toda la organización en 2 fases: en una primera fase prevista en el año 2010 que afectará a **abertis infraestructuras**, **serviabertis** y parcialmente a **saba** y a **abertis telecom**. La segunda fase, que se desarrollará en 2011, afectará a **sanef**, **abertis autopistas España**, **abertis airports** y a los colaboradores de **saba** y **abertis telecom** que no hayan sido incluidos en la primera fase.

Este modelo pretende extender una metodología basada en el feedback y el desarrollo de los colaboradores del Grupo, de acuerdo con el Plan estratégico de Gestión de Personas de **abertis**. Los resultados que se obtengan del análisis de la información que genere el modelo, permitirán trabajar todos los procesos internos de recursos humanos vinculados al desarrollo profesional del equipo humano.

## Programas de desarrollo directivo

La consolidación de los programas de desarrollo directivo permiten a **abertis** continuar avanzando para preparar a la nueva generación de líderes.

En este sentido, durante el 2009 más de 30 mandos intermedios se han formado en el **abertis Executive Program**. Se trata de un programa estable, de alto nivel, impartido en gran parte por los directores generales del Grupo y directivos corporativos, que pretende desarrollar profesionales más polivalentes, con mejor visión de grupo y del sector de infraestructuras y con un alto nivel competencial, que serán los directivos del mañana.

Por otro lado, se ha realizado la identificación y evaluación de candidatos con un elevado potencial, a través de sesiones de *Development Centre*. Un total de 33 personas más se han añadido al colectivo ya identificado en 2007, alcanzando la cifra de 85 personas de diferentes negocios y países que participan en el programa llamado **abantis**. Este programa pretende mejorar el desarrollo de las competencias directivas de acuerdo con el modelo de liderazgo de **abertis**, de forma paralela al desarrollo del conocimiento de los distintos negocios y funciones del Grupo.

De forma complementaria, se ha puesto en marcha otra iniciativa para continuar apoyando a este colectivo. La actuación consiste en el desarrollo de proyectos corporativos o de negocios que deben diseñar y liderar estas personas, y que les servirá de base para ampliar su visión global y entrenar las competencias directivas. En este sentido, durante 2009 se han identificado posibles proyectos, criterios y metodología que permitirán implantar esta iniciativa durante el año 2010.

## 7.3 Generando cultura común

### La Política

La comunicación interna es la herramienta básica para fomentar la cohesión de grupo y el orgullo de pertenencia. El objetivo de **abertis** es conseguir una comunicación bidireccional fluida con el equipo humano que permita mejorar la organización día a día

### Los Resultados

De acuerdo con los objetivos identificados en el año 2008, **abertis** ha continuado trabajando alrededor de los siguientes ejes básicos:

- Definir y desplegar un modelo directivo que asegure la transmisión de criterios comunes en las prácticas y decisiones directivas, y que ayude a sus directivos a avanzar hacia la excelencia directiva como medio de transmisión de la misión, visión y valores del Grupo.
- Potenciar la comunicación y el intercambio entre las unidades de negocio (corresponsales, definición de una revista interna internacional, definición de una nueva intranet internacional)
- Acercar la cultura corporativa (Manual de bienvenida, intranet corporativa '**intrabertis**'), e integrar a los diferentes colectivos de las unidades de negocio (encuentros con empleados, etc.)

En noviembre de 2009 tuvo lugar un encuentro internacional de directores y mandos de Recursos Humanos (**HR Exchange**). Durante este encuentro, además de compartir iniciativas, proyectos y mejores prácticas en torno a la gestión de personas, se centró la atención en la revisión del perfil directivo y del 'Modelo de Liderazgo **abertis**', como rasgo común de la cultura de los directivos de **abertis**.

El principal canal de comunicación con todo el equipo humano del Grupo, la intranet corporativa **intrabertis**, que publicó en el año 2009 más de 1.250 contenidos, ha continuado un proceso de evolución hacia **intrabertis 2.0**.

Durante el año 2009 se han recogido los requerimientos y sugerencias de las distintas unidades de negocio en base a las cuales se desarrollará el nuevo espacio de participación, con un enfoque dirigido a aprovechar las repercusiones positivas de las webs 2.0.

El éxito de **intrabertis** y su capacidad de comunicación, se han puesto de manifiesto en el proyecto '**voluntaris**', el programa de voluntariado corporativo nacido en la sede corporativa. La plataforma ha permitido entre otras cosas, dar voz al proyecto de voluntariado y sondear mediante una encuesta el interés del equipo humano alrededor del voluntariado, con el objetivo de orientar mejor sus actividades.

Asimismo, **intrabertis** ha sido el principal canal de difusión de las iniciativas de esta comunidad de voluntarios durante el 2009, incluyendo la celebración del "Día del Voluntariado" y su coordinación en diferentes puntos de la geografía española.

También sobre esta plataforma se ha lanzado en 2009, para las sedes corporativas del Parc Logístic, la campaña de concienciación medioambiental '**Aristos**', de la que ya se ha hablado, sobre los diferentes aspectos que impactan en el medio. De esta forma se presentan las acciones que **abertis** lleva a cabo como empresa junto con propuestas concretas de actuación para las personas que trabajan en esta sede.

Durante el 2009 ha seguido consolidándose el proyecto de los **corresponsales**. Las unidades de negocio que ya disponían de una red han seguido profundizando en su dinamización, y las que aún carecían de esta red la han constituido identificando qué perfiles podrían aportar más y mejor en esta comunidad de intercambio de información.

Esta red interna es básica tanto para el éxito de la nueva **intrabertis 2.0** como para el éxito y buen funcionamiento de la revista interna internacional: '**Linking**'. Buscando acercar entre todos los miembros del Grupo el conocimiento de las diferentes realidades que lo forman, **Linking** nace como plataforma de primera línea para comunicar y compartir. Esta revista se editará 3 veces al año y se distribuirá en 6 idiomas.

Finalmente, durante 2009 se ha continuado implantando el proyecto "**Libro naranja**", un compendio de fichas coleccionables que recoge todos los rasgos de identidad del grupo entre los que destacan el código de conducta y los valores de la organización. Este año se ha finalizado su distribución y traducción a siete idiomas.



## Unidos por el cambio

Durante el 2009 se ha llevado a cabo un rediseño de la estructura organizativa de la línea de negocio de autopistas en España. El nuevo modelo organizativo, que aglutina a todas las concesionarias de **abertis** en España, parte de la evolución del concepto de concesión como unidad básica de gestión a un concepto de autopista en red que permite agrupar por Gerencias las funciones y territorios para garantizar la calidad de servicio y maximizar la eficiencia.

Algunos de los beneficios que esta nueva estructura organizativa permitirá son una gestión unificada, donde las personas se integran en un único equipo más fuerte; una dirección única de explotación que simplifica y ordena los procedimientos de trabajo aprovechando lo mejor de cada red y mejorando así el servicio; y ser más eficientes en los procesos para mejorar la rentabilidad económica y social.

Con el objetivo de informar e integrar al personal en la nueva organización de **abertis** autopistas, se llevó a cabo el proyecto GPS a través del cual se ha conseguido crear identidad y conseguir la participación de toda la plantilla en la transformación cultural y estructural. Se organizaron 10 grupos de trabajo, en los que participaron un total de 170 mandos, a partir de los cuales se establecieron planes de acción. Los responsables mantuvieron posteriormente reuniones y contactos con sus colaboradores/as (aproximadamente 2.700 personas) a fin de informarles de la nueva organización, así como de sus valores, cultura y misión. Con esta medida se promueve la relación personal y presencial entre colaboradores/as y mandos. Bajo el eslogan "Unidos por el cambio", se hizo entrega a cada empleado de un tríptico informativo y de un bote con una semilla simbolizando el nacimiento de la nueva organización, que entre todos han de ayudar a crecer.

## 7.4 Gestión de la diversidad e igualdad de oportunidades

### La Política

**abertis** tiene un compromiso explícito a favor de la igualdad de oportunidades y en contra de la discriminación, que se pone de relieve en el proyecto de Gestión de la Diversidad en sus cuatro áreas: género, generacional, etnia y discapacidad en todas las empresas del Grupo, más allá de lo establecido por la ley.

### Los Resultados

#### *Igualdad de oportunidades*

**abertis** continúa trabajando a favor de la igualdad de oportunidades mediante el proceso de desarrollo del Plan de Acción del Proyecto Diversidad.

Una vez finalizado el análisis cuantitativo y cualitativo en todas las unidades de negocio, se ha estado trabajando en una diagnosis de Diversidad del Grupo en España.

Tras los resultados del proceso, **abertis** en su compromiso con la igualdad de oportunidades y para asegurar unas directrices comunes y la coherencia en todas las empresas del Grupo, ha definido unas acciones globales básicas que deben estar presentes en cada uno de los planes de las unidades de negocio.

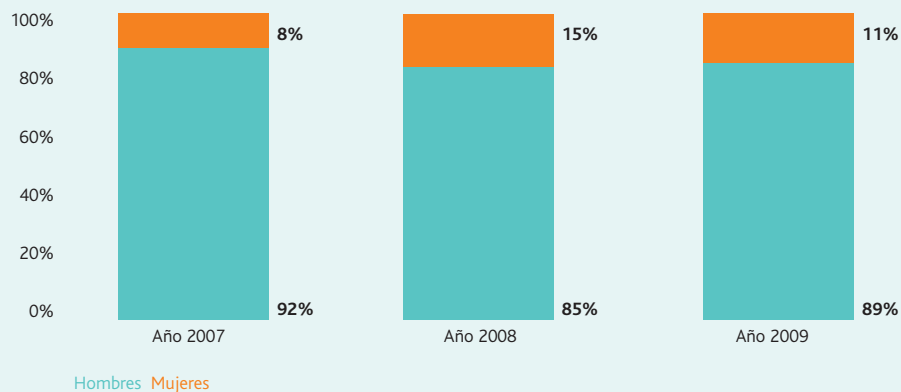
Durante el año 2010, cada unidad de negocio deberá incorporar estas acciones globales en su respectivo Plan de Igualdad, desarrollándolas del modo que mejor se adecue a su entorno y actividad, para alcanzar los objetivos propuestos.

Los planes tienen una planificación bienal, transcurrido el periodo de implantación de de dos años, se realizará una nueva diagnosis para valorar el impacto y la evolución de las medidas implantadas.

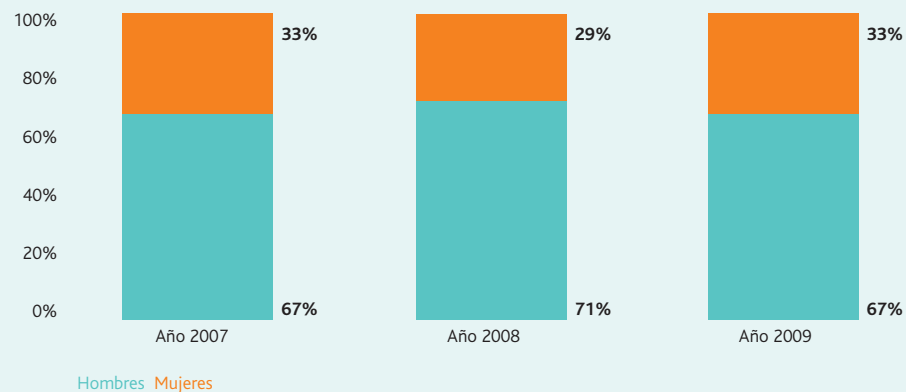
La política de retribución de **abertis** no discrimina entre géneros, de igual modo, el índice de relación entre el salario mínimo local y el salario mínimo inicial en cada uno de los países del alcance de este informe para el año 2009 ha sido el siguiente:

País	Salario inicial/Salario mínimo
España	195,37%
Francia	100,00%
Inglaterra	100,00%
Gales	139,60%
Irlanda	129,39%
Italia	100,00%
Suecia	121,12%
Portugal	114,67%
Estados Unidos	117,24%
Argentina	270,83%
Puerto Rico	112,95%
Chile	100,00%
Bolivia	310,90%
Colombia	100,00%
Marruecos	100,00%

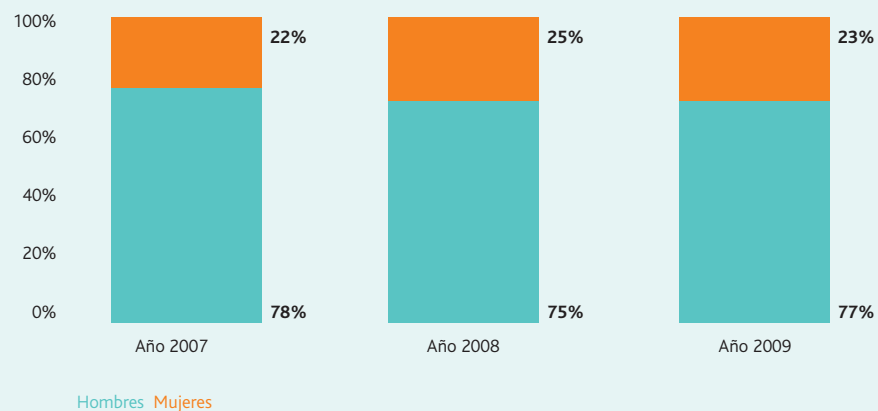
### Evolución de la presencia de mujeres en cargos directivos



### Evolución de la plantilla según género



### Evolución de la presencia de mujeres en jefaturas



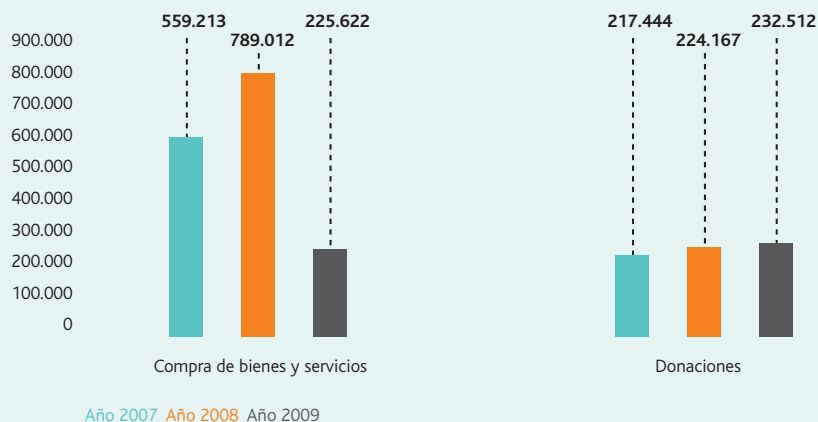
## Integración de personas discapacitadas

De acuerdo con la Ley de Integración Social de Minusválidos (LISMI), cuyo ámbito de aplicación es España, el 2% de personas contratadas con alguna discapacidad requerido se ha alcanzado mediante la contratación directa de personas y la compra de servicios a centros especiales de trabajo, y donaciones a este tipo de centros.

Cabe destacar que **saba** España ha recibido el reconocimiento por parte de INTEGREMP y el Ayuntamiento de Sabadell a la política de contratación de personas discapacitadas.

Porcentaje de trabajadores con discapacidad contratados directamente por <b>abertis</b> en España	1,26%
Porcentaje de trabajadores con discapacidad contratados en España, tanto directamente como mediante medidas alternativas	1,91%

### Compra de bienes y servicios y donaciones a Centros Especiales de Trabajo (CET) (euros)



## Gestión de impatriados y expatriados

En el año 2009 se ha mantenido el flujo de asignaciones internacionales y a finales de año la presencia de personas expatriadas a empresas del grupo **abertis** alcanzaba la decena, a la par que 3 personas eran impatriadas en España.

La Política de retorno se ha aplicado con éxito durante el año a 4 personas expatriadas que han seguido prestando sus servicios en empresas del grupo **abertis**, mientras que dos personas han continuado en el extranjero y se ha iniciado un nuevo proceso de expatriación.

La Política de Expatriación de **abertis** pretende ofrecer una cómoda y rápida instalación de las personas, atendiendo a las necesidades familiares y personales para poder facilitar la mejor adaptación de personas expatriadas e impatriadas a su nuevo entorno.

De igual modo, cuando se producen hechos puntuales, como durante el año 2009 el caso de la gripe A, **abertis** dispone las medidas necesarias para todo el colectivo expatriado en caso de repatriación de emergencia, tanto de las personas trabajadoras como de sus familias. Finalmente, dichas medidas no han sido necesarias.

## Proyecto Diversidad, fase de implantación

El Proyecto Diversidad de **abertis** analiza cuatro áreas:

Género	La diversidad de género en la plantilla, las necesidades familiares y la igualdad de oportunidades
Generacional	Los valores y necesidades de cada generación en el ámbito laboral
Etnia	Gestión de la presencia de diferentes etnias y sus necesidades dentro de la compañía y en las relaciones empresariales
Discapacidad	Atención a las necesidades y a las instalaciones requeridas por las personas con discapacidad en la empresa

Durante 2009, tras realizarse la fase de diagnóstico en la que han participado más de doscientas personas trabajadoras, se ha trabajado en la elaboración de los planes de acción.

Todas las unidades de negocio españolas han desarrollado planes de acción específicos para el entorno en el que operan, pero que comparten diez criterios básicos. Entre estos se encuentran actuaciones relacionadas con:

- La **comunicación**: definiendo y difundiendo un protocolo de lenguaje no sexista
- La **selección de personal**: adecuando la publicación de vacantes al citado protocolo
- La **promoción de personal**: tendiendo a equilibrar la presencia femenina en puestos de responsabilidad
- La **retribución**: para seguir asegurando la no discriminación
- La **conciliación** de la vida personal – familiar – profesional
- La **formación y el desarrollo** para sensibilizar a mandos, directivos y personal sobre todas estas cuestiones.

## 7.5 Satisfacción de los empleados y mejora continua

### La Política

Es voluntad de **abertis**, según expresa en el Plan Estratégico, contribuir al bienestar de los empleados

### Los Resultados

Los canales de comunicación son una herramienta clave para monitorizar la satisfacción de las personas trabajadoras. Así, **abertis** promueve los sistemas de comunicación en cascada, implicando a los mandos intermedios con el objetivo de asegurar que la transmisión de la información se completa con éxito.

Las sugerencias de mejora se canalizan y son evaluadas para su análisis de viabilidad. Durante el año 2009, se han aplicado un total del 41% de las sugerencias recibidas por parte de las personas trabajadoras del Grupo.

Por otro lado, y fruto de la **encuesta de opinión del grupo abertis**, todas las unidades de negocio han puesto en marcha durante el 2009 los Planes de acción definidos en 2008. El esfuerzo de las unidades de negocio ha permitido la implantación de los planes. El seguimiento realizado indica que, en su mayoría, los planes se han cubierto en más de un 80% de promedio. Esta medida, junto con las iniciativas que se contemplen durante el 2010, será evaluada por todas las personas trabajadoras en una nueva encuesta de valoración que se realizará el 2011.

Las principales acciones identificadas para el año 2010 son:

- El apoyo y clarificación del rol del mando intermedio y la necesidad de ofrecer feedback a las personas colaboradoras.
- La estabilización y en algunos casos, creación, de canales de comunicación con el equipo humano (reuniones regulares, sugerencias, desayunos con la Dirección...) generando mayor transparencia y acceso a la información.
- Mejora y clarificación de los procesos y procedimientos existentes, para lograr una mayor eficiencia.

## 7.6 Extensión de los beneficios sociales

### La Política

**abertis** desarrolla una política de beneficios sociales para todas las personas trabajadoras con el objetivo de fomentar el equilibrio entre trabajo, familia y ocio, y favorecer la integración y motivación con la compañía.

### Los Resultados

**abertis** ha mantenido durante el año 2009 los programas de beneficios sociales que ofrece al equipo humano.

Destacan beneficios relacionados con la calidad de vida del equipo humano, como por ejemplo el gimnasio corporativo ubicado en el Parc Logístic de la Zona Franca, que este año ha ampliado su nivel de servicio y cuenta con un total de 393 personas inscritas. Mediante la promoción de actividades extralaborales que incluyen la participación activa en eventos sociales, se persigue la satisfacción del equipo humano en ámbitos que van más allá de la mera relación laboral.

Las medidas de conciliación de la vida laboral y familiar constituyen una de las prioridades de los beneficios sociales ofrecidos por **abertis**, y destacan la flexibilidad horaria así como la ampliación de permisos de paternidad y maternidad, junto con otras medidas complementarias como el ticket guardería.

Finalmente, algunos de los beneficios sociales que **abertis** ofrece a las personas trabajadoras incluyen cobertura médica, seguro de vida y accidentes, plan de pensiones, complementos salariales en situaciones de baja laboral, premios de jubilación, ayuda para empleados con hijos discapacitados y ayudas escolares para la adquisición de libros entre otros.

### Plan de opciones sobre acciones para directivos y empleados clave

En el 2009 se ha puesto en marcha un Plan de adquisición de acciones de **abertis** para los empleados del Grupo en España, que abarca desde puestos directivos hasta los de técnico experto, lo que supone un colectivo potencial de 581 personas de la plantilla en este país.

De igual modo, se ha seguido con el plan de opciones sobre acciones para directivos y empleados clave de otros países como Francia, Chile, Puerto Rico, Bolivia, Portugal, Argentina, Colombia, Suecia, EEUU, Italia y UK, que en la actualidad suman un total de 194 personas.

Cabe recordar que los principales objetivos de **abertis** para establecer una política de retribución a largo plazo son:

1. **Fidelizar** el equipo directivo y empleados clave en el proceso de crecimiento e internacionalización de **abertis**
2. Tener una política retributiva que **vincule e integre** a todos los directivos y empleados clave a nivel internacional con los objetivos de **abertis** como grupo
3. **Alinear** los objetivos de los directivos y empleados clave con los objetivos del accionista
4. **Competitividad** externa: captación de nuevos talentos

Inversión total en actividades extra laborales	1.390.908,3 €
--	---------------



## 7.7 Fomento de la salud y seguridad laboral

### La Política

La protección de la salud de los empleados y la prevención de riesgos laborales son elementos fundamentales de la política de recursos humanos de **abertis**, de manera que se aplican todas las medidas necesarias para garantizar la seguridad y la salud en todos los lugares de trabajo.

### Los Resultados

El principal órgano mediante el que se gestionan los riesgos laborales en **abertis** son las comisiones de seguridad y salud. Éstos tratan aquellos temas considerados más importantes para el correcto desarrollo de todo el equipo humano en su puesto de trabajo.

	Año 2009
Índice de incidencia	32,98
Índice de frecuencia	17,06
Índice de gravedad	0,52

En el año 2009, **autopistas sudamérica** ha recibido dos sanciones por parte del Ministerio de Trabajo argentino, relacionadas con las revisiones médicas específicas de riesgos laborales y con gestiones administrativas, constructivas y específicas de seguridad e higiene. El importe de ambas sanciones equivale a 82.736€ y actualmente se encuentran en fase de recurso.

Por otro lado, **abertis autopistas España** ha recibido sanciones relacionadas con unas diferencias en los epígrafes de cotización a la seguridad social y otras cuestiones de riesgos laborales por importe de 508 miles de euros.

## Nivel de implantación de un sistema de seguridad y salud, y certificación OHSAS 18001

	2007	2008	2009
Servicios centrales			
<b>serviabertis</b>	✓	✓	✓
<b>abertis infraestructuras</b>	✓	✓	✓
<b>fundación abertis</b>	✓	✓	✓
Autopistas			
Autopistas España			
<b>iberpistas</b>	✓	✓	✓
<b>aumar</b>	✓	✓	✓
<b>aulesa</b>		✓	✓
<b>acesa</b>		→	✓
<b>aucat</b>		→	✓
<b>avasa</b>			→
Autopistas Francia			
<b>sanef</b>	✓	✓	✓
Telecomunicaciones			
<b>abertis telecom</b>	✓	✓	✓
Aeropuertos			
<b>tbi</b> <sup>(1)</sup>			→
Aparcamientos			
<b>saba España</b>	✓	✓	✓
<b>saba Chile</b>		✓	✓
<b>rabat</b>		✓	✓
<b>saba Italia</b>		→	✓
Logística			
<b>abertis logística</b>	✓	✓	✓
% cifra de negocio*	✓✓ 67,5%	✓✓ 68,1% → 21,9%	✓✓ 88,74% → 9,06%

(1) Belfast y Cardiff disponen de un sistema de gestión, mientras que el resto de aeropuertos se encuentra en proceso.

\*Respecto al alcance de la memoria  
✓ Implantado y certificado  
✓ Implantado  
→ En proceso de implantación

## La promoción de la salud y la seguridad laboral en autopistas

Con el objetivo de motivar a los empleados a adoptar hábitos de vida más saludables, varias unidades de negocio, como **autopistas sudamérica**, con una primera iniciativa en **autopistas del oeste**, han organizado una campaña de comunicación de consejos saludables. Estos mensajes se difunden a través de la intranet, de cartelería específica en las áreas de descanso, y artículos en la revista interna, y se centran en cinco puntos clave: buena alimentación, actividad física, vida social y familiar, actitud positiva y mente entrenada.

## La gestión de los riesgos laborales en abertis autopistas España

**abertis** trabaja en el ámbito de la seguridad y salud en el trabajo con el objetivo de reducir los accidentes laborales producidos en sus actividades, tal como se evidencia a través de las actuaciones llevadas a cabo por las autopistas españolas y la progresiva implantación de un sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo (OHSAS 18001:2007) en las diferentes concesionarias. Las actuaciones realizadas durante el 2009 para reducir los riesgos en el trabajo se agrupan en los siguientes ámbitos:

- riesgos de trabajos en **altura**, trabajando sobre la mejora del entorno (instalación de líneas de vida) y la formación específica del personal acerca del trabajo en altura y el uso de camión-cesta y la plataforma elevadora.
- riesgos en **pista** mediante la instalación de barreras de seguridad en los pasos de mediana o el pintado de los vehículos de pista para aumentar su visualización.
- riesgos en el **entorno de los peajes** a través de la sustitución de la barrera de apertura/cierre de vía convencional por barrera motorizada con activación remota desde la cabina de cobro, la intervención en 62 fosas de cabinas de cobro para retirar cableado en desuso y adecuar el espacio para futuras intervenciones o la implementación de un nuevo sistema de balizamiento en explanadas de peaje, dotado de ruedas en la base e iluminación de posición sincronizada.
- riesgo **químico** analizando los niveles de exposición en los trabajos con productos químicos y elaborando un catálogo con las fichas de seguridad de los productos disponible para la consulta de los trabajadores.
- **formación y sensibilización** mediante acciones formativas y la continuidad de la campaña "cero accidentes".

## 8. LA COMUNIDAD INVERSORA

LÍNEA ESTRATÉGICA 2: *Garantizar la transparencia con la comunidad inversora*

LÍNEA ESTRATÉGICA 7: *Fomentar y sistematizar canales de diálogo*

Política	Principales Aspectos	Ejemplos de las mejores prácticas 2009
Garantizar la transparencia y mantener el compromiso con la política de retribución al accionista	Comunicación bidireccional con la comunidad inversora	Programa PRÓXIMO <b>abertis</b> y los índices de sostenibilidad
	Compromiso de rentabilidad económica	Política de distribución al accionista: compromiso con la rentabilidad

### Resumen de indicadores

**401** asistentes a los encuentros del Programa Próximo

**8,5%** de incremento del importe recibido por los accionistas  
(dividendo complementario, ampliación de capital liberada, dividendo a cuenta)

**6.105** opiniones y consultas recibidas de los accionistas

### La Política

La relación de **abertis** con la comunidad inversora se basa en la transparencia y en la comunicación activa, fluida y permanente, utilizando múltiples canales de diálogo creados específicamente para ellos.

Este compromiso se traduce en los buenos resultados económicos obtenidos por la corporación, la accesibilidad y consistencia de la información y la sólida confianza de la comunidad inversora.

## Los Resultados

### Junta General de Accionistas

La Junta General de Accionistas es el órgano en el que se toman las decisiones más relevantes y que reúne a los accionistas para deliberar sobre los problemas que afectan a la empresa y debatir los temas sociales que se consideran oportunos.

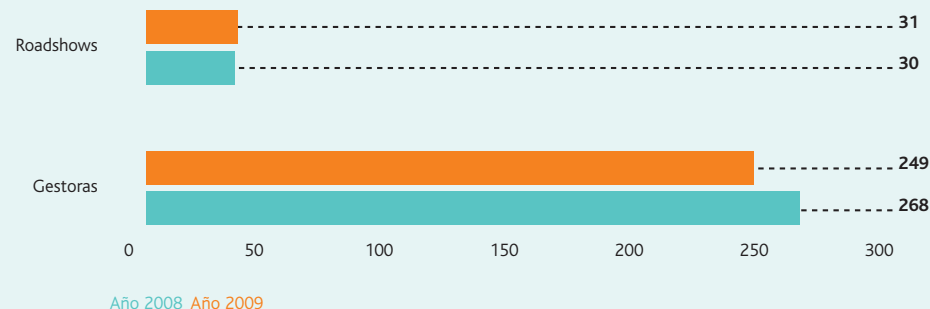
El 31 de marzo de 2009 se celebró la última Junta General Ordinaria, en el que se alcanzó un elevado quórum de constitución del 75,68% del capital social. Todas y cada una de las propuestas fueron aprobadas por más del 95% de las acciones con derecho a voto.

### Reuniones con inversores

Siguiendo con el compromiso de transparencia con la comunidad inversora, **abertis** ha continuado organizando distintas reuniones con inversores, además de consolidar la difusión tanto de notas de prensa como de notas a la comunidad inversora, aunque el eje central de la comunicación con inversores y analistas son las presentaciones trimestrales de resultados de la compañía.

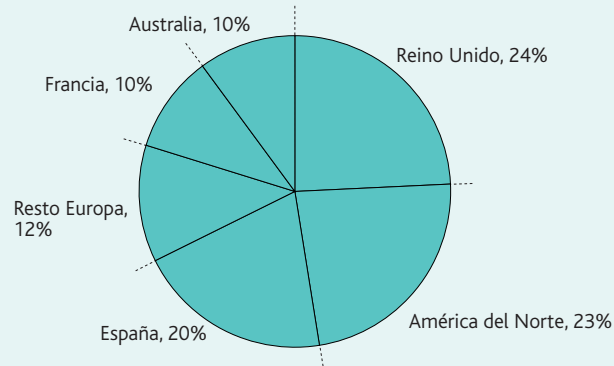
En cumplimiento de la legislación aplicable, **abertis** pone en conocimiento de todos los organismos reguladores de los mercados la información puntual relativa a cualquier acontecimiento significativo que se produce en relación a sus negocios. Durante el ejercicio 2009, **abertis** ha realizado un total de 35 comunicaciones a la Comisión Nacional del Mercado de Valores.

### Actividad con Inversores Institucionales



\*Durante el año 2009, se ha modificado el modo de clasificar las tipologías de reuniones, con el objetivo de identificar los targets de las mismas y poder dar respuestas específicas a sus necesidades. Los datos relativos al año 2008 han sido adaptados a la nueva metodología para así permitir su comparabilidad.

## Reuniones por país

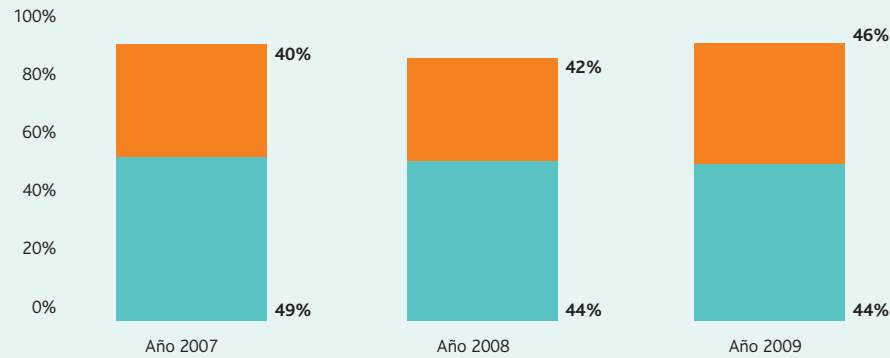


## Opiniones y consultas recibidas en la Oficina del Accionista



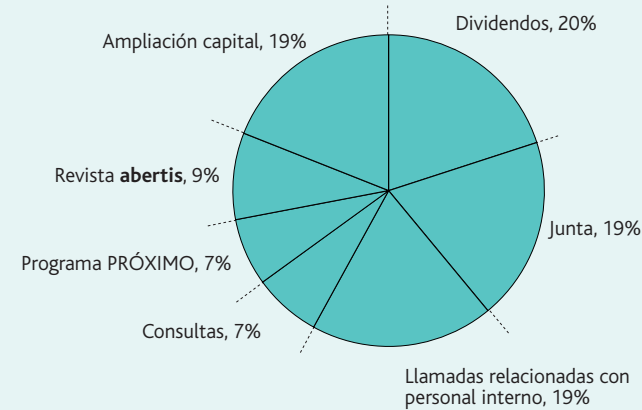
Vía telefónica Vía correo electrónico Vía correo ordinario

## Comunicación a la comunidad inversora



Notas de prensa Notas de abertis informa

## Motivo de las consultas



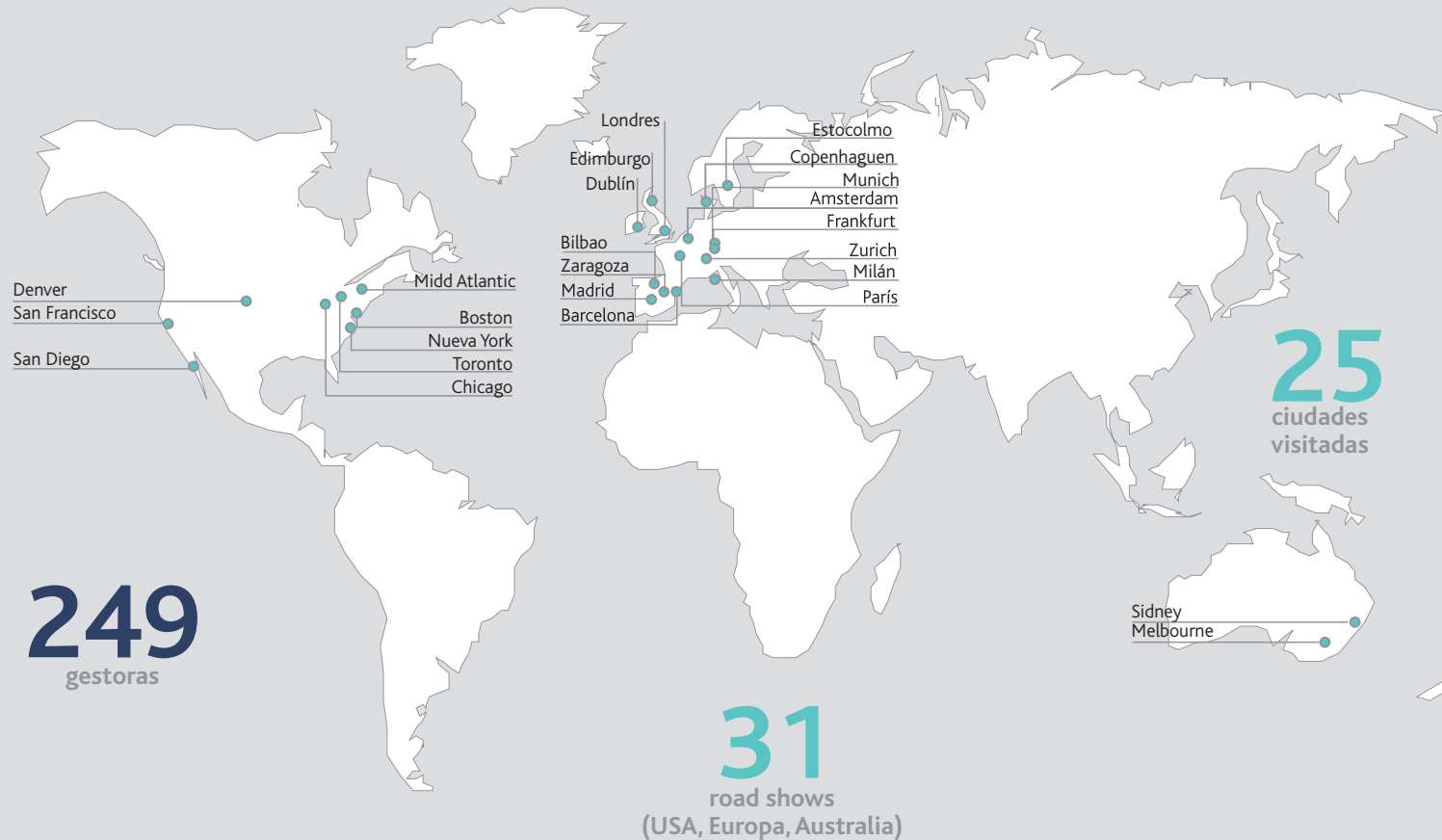
1. Carta del Presidente	2. Presentación del informe	3. abertis y la Responsabilidad Social Corporativa	4. El triple balance de abertis	5. La actividad de abertis, un servicio para los clientes y para la sociedad.	6. El entorno medioambiental de abertis 6.1 Mayor alcance de los sistemas de gestión medioambiental 6.2 Mitigación del cambio climático a través de la reducción del consumo de recursos 6.3 Incremento en la valorización de los residuos y mejora del tratamiento de las aguas residuales 6.4 Protección y mejora de la biodiversidad 6.5 Inversión en sensibilización medioambiental	7. El equipo humano de abertis 7.1 El equipo humano de abertis 7.2 Gestión del talento y desarrollo profesional 7.3 Generando cultura común 7.4 Gestión de la diversidad e igualdad de oportunidades 7.5 Satisfacción de los empleados y mejora continua 7.6 Extensión de los beneficios sociales 7.7 Fomento de la salud y seguridad laboral	8. La comunidad inversora	9. Proveedores	10. Comunidad	11. Informe de verificación	12. Índice de contenidos e indicadores GRI
-------------------------	-----------------------------	--	---------------------------------	---	--	--	---------------------------	----------------	---------------	-----------------------------	--

**abertis** ha mantenido otras líneas de acceso permanente de comunicación de los accionistas con el departamento de relaciones con inversores/oficina del accionista, principalmente a través de:

- La website de Relaciones con Inversores, que en 2009 ha presentado como novedad un nuevo apartado con los principales datos operativos de cada unidad de negocio.

- Del Teléfono de Atención al Accionista (902 30 10 15), servicio de 24 horas, los 365 días del año.

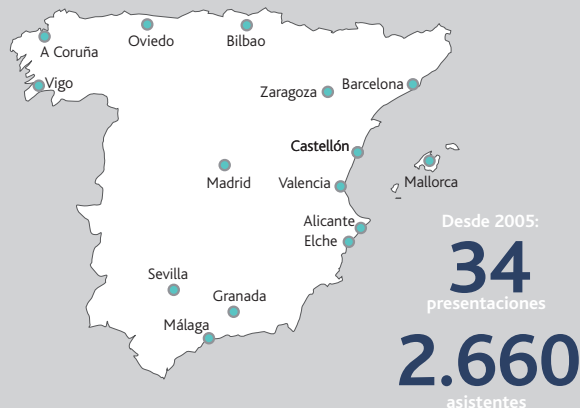
- Envío periódico a aquellos accionistas que lo hayan solicitado de la revista **abertis**, publicación en la que se centraliza la información sobre los resultados trimestrales, así como acontecimientos económico-financieros que puedan ser relevantes para el accionista (pagos de dividendos, ampliaciones de capital...).



## El Programa PRÓXIMO

Durante este año 2009, hemos seguido acercando **abertis** a la comunidad inversora, realizando un total de 7 encuentros en diferentes ciudades españolas: A Coruña, Barcelona, Granada, Madrid, Málaga, Sevilla y Oviedo.

Desde la creación del Programa PRÓXIMO en 2005, se han llevado a cabo 34 actos que nos han permitido acercarnos a 2.660 accionistas/inversores.



## abertis y los índices de sostenibilidad

El Dow Jones Sustainability Index (DJSI) World, de ámbito mundial, y el DJSI Stoxx, de ámbito europeo, son índices de sostenibilidad en los cuales **abertis** está presente por cuarto año consecutivo. Su presencia en estos índices es el resultado de las actuaciones en pro de la sostenibilidad desarrolladas por el grupo **abertis** y recogidas en su Plan Estratégico de Responsabilidad Social y aplicado a las distintas unidades de negocio.

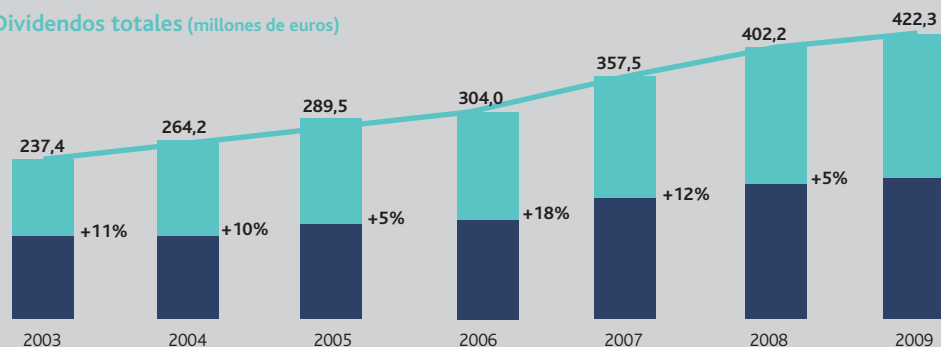
En la revisión de estos índices realizada en 2009 se invitó a 2.500 compañías en el caso del DJSI World y 600 para el DJSI Stoxx, de las cuales se seleccionaron 317 y 154 empresas respectivamente. Fruto de esta revisión **abertis** obtuvo una puntuación mayor a la media, destacando aspectos como la gestión de la atención al cliente, la información medioambiental y social, la salud y seguridad laboral, y el compromiso con los grupos de interés y mejorando su posicionamiento en otros aspectos como la estrategia de clima y la ecoeficiencia operativa. **abertis** obtuvo la distinción de Gold Class en el ranking de sostenibilidad en el sector de transporte industrial.

## Política de retribución al accionista: compromiso con la rentabilidad

En el contexto de crisis actual, con una disminución de la actividad, **abertis** continúa siendo una gran generadora de caja, lo que permite seguir con garantía la política de retribución del accionista, sin necesidad de hacer uso del endeudamiento para pagar dividendos.

El comportamiento histórico de la distribución del dividendo, demuestra la mejora del compromiso con la retribución al accionista.

### Dividendos totales (millones de euros)



## 9. PROVEEDORES

**LÍNEA ESTRATÉGICA 5:** *Extender el compromiso de responsabilidad social a proveedores y empresas contratadas.*

**LÍNEA ESTRATÉGICA 7:** *Fomentar y sistematizar canales de diálogo*

Política	Principales Aspectos	Ejemplos de las mejores prácticas 2009
Extender el compromiso de responsabilidad social a proveedores y empresas contratadas.	Extensión del compromiso a proveedores y empresas contratadas	Homologación y evaluación de proveedores

### Resumen de indicadores

**98%** de contratos con cláusulas sociales y ambientales

**90%** de compras realizadas a proveedores locales

**2.235** proveedores evaluados con criterios sociales y ambientales

### La Política

**abertis** extiende el compromiso de responsabilidad social a sus proveedores y empresas contratadas mediante la incorporación de cláusulas sociales y ambientales en los concursos y contratos.

### Los Resultados

Extender el compromiso de responsabilidad social a través de las relaciones con las partes interesadas de una organización es una forma de compartir buenas prácticas y conocimientos adquiridos, al tiempo que se generan sinergias positivas en forma de red.

Las empresas proveedoras de **abertis** son muy diversas, pero poseen una característica común relacionada con la prestación comercial que sirven. Debido a la naturaleza de sus negocios, sus proveedores no forman parte de una cadena de producción propiamente, tal y como sí ocurre con las organizaciones que producen bienes.

Esta característica define el tipo de relación, y afecta el modo de gestionar los riesgos y contribuir a su participación activa en el desarrollo de la responsabilidad social. Los principales proveedores ofrecen maquinaria, uniformes, material de señalización y construcción, principalmente.

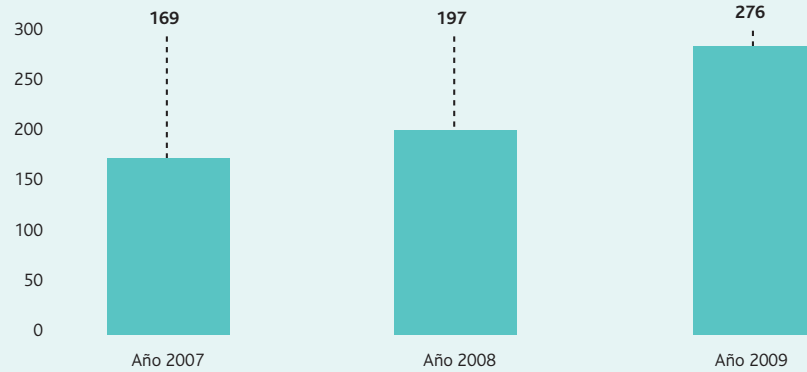
En este contexto, **abertis** canaliza la responsabilidad social mediante los contratos comerciales con dichos proveedores, promoviendo el desarrollo local de las comunidades en las que opera. De igual modo, este año ha centralizado los esfuerzos en el desarrollo de un procedimiento conjunto de homologación y evaluación de proveedores que permita valorar positivamente aquellos proveedores cuyos impactos sociales, ambientales y económicos negativos, sean menores.

Durante el año 2009, las compras a proveedores locales han representado un 90% del total de compras anuales.

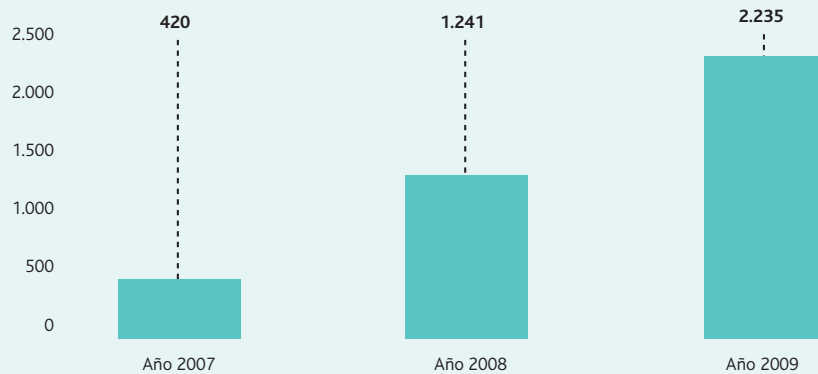
Respecto al año anterior, el porcentaje de concursos con cláusulas sociales y ambientales presentados sobre el total de concursos, ha incrementado significativamente, pasando de un 65% en 2008 a un 98% en 2009.



#### Número de concursos con cláusulas sociales y ambientales presentados



#### Número de empresas proveedoras evaluadas según aspectos ambientales y sociales



#### Homologación y evaluación de proveedores en abertis

En el año 2009 se ha creado el Comité de Compras corporativo, presidido por la Dirección de Compras y Servicios Generales y compuesto por responsables de compras de las distintas unidades de negocio. Uno de sus principales objetivos ha sido la elaboración de una Norma corporativa de Homologación y Evaluación Continua de Proveedores.

Para ello se han analizado los diversos sistemas vigentes en el Grupo, y recogido en esta nueva norma aquellos requisitos básicos exigibles que deben implantar todas las unidades de negocio en sus respectivos procedimientos de homologación de proveedores. También se ha definido un sistema de evaluación de los proveedores y cada unidad de negocio dispondrá de su registro de proveedores homologados.

Algunos de los beneficios que esta nueva norma corporativa aporta son:

- fortalecer la transparencia y la no discriminación
- impulsar el cumplimiento riguroso de las condiciones contractuales y la normativa vigente así como estándares internacionales de relevancia, especialmente los principios establecidos en el Pacto Mundial de Naciones Unidas.
- valorar la responsabilidad medioambiental
- velar para que los proveedores reúnan la capacidad financiera y productiva suficiente para participar en concursos, licitaciones y actividades de compra y contratación que se realicen.
- transmitir una imagen cohesionada y estructurada, con unos procesos homogéneos independientemente de la unidad de negocio del Grupo **abertis** con la que se relacionen.

## 10. COMUNIDAD

### LÍNEA ESTRATÉGICA 6: *Implicarse con la comunidad y con el tejido social*

### LÍNEA ESTRATÉGICA 7: *Fomentar y sistematizar canales de diálogo*

Política	Principales Aspectos	Ejemplos de las mejores prácticas 2009
Establecer un vínculo permanente con la comunidad, basado en la participación activa y la integración de las necesidades sociales	Sistematizar las aportaciones sociales  Consolidar las relaciones con las organizaciones representantes de la sociedad civil	Proyecto CHORIST "Te queda una vida, no la pierdas en la carretera" Plan de voluntariado corporativo 1% cultural en autopistas Las cátedras <b>abertis</b>

### Resumen de indicadores

**1,1%** de aportación social sobre el beneficio neto consolidado

**53%** de inversión en accesibilidad social y desarrollo socioeconómico

**56%** de inversión en proyectos con continuidad según la metodología LBG

### La política

La comunidad representa el entorno sobre el que se trasladan los impactos económicos, sociales y ambientales tanto directos como indirectos de la compañía. Su consideración se incluye en la visión y los valores de la compañía, y persigue establecer un vínculo a medio y largo plazo que repercuta en el bienestar social de la comunidad en la que **abertis** opera.

El compromiso con la comunidad se canaliza a través de cinco áreas principales: accesibilidad social y desarrollo económico, accesibilidad cultural, movilidad y seguridad viaria, preservación del medio ambiente y formación e investigación.

### Los resultados

Durante el año 2009 se ha consolidado la implantación del manual de compromiso con la comunidad y se ha trabajado en la creación de una base de datos global cuya implantación se prevé para mediados de 2010.

Esta herramienta, que será accesible para todas las unidades de negocio, persigue centralizar toda la información de los proyectos de patrocinio llevados a cabo por el Grupo para así optimizar las inversiones realizadas en este campo y poder hacer un seguimiento continuo de las mismas.

Durante el año 2009 se han presentado al Comité de Patrocinio 161 proyectos con un resultado de 95 adjudicaciones y 66 denegaciones.

Cabe destacar que durante el año 2009, entre otras acciones, **abertis** ha firmado un acuerdo de colaboración con el Instituto Guttman como apoyo a la iniciativa "Amigos del Instituto Guttman", destinado al programa "Ampliación del equipamiento del laboratorio de análisis digital de la marcha y el movimiento corporal en pacientes afectados por una gran discapacidad física de origen neurológico". Asimismo, el acuerdo supone también que **abertis** -a través de los convenios que mantiene con reconocidas compañías del sector tecnológico- propiciará la cesión a Institut Guttmann de software especializado para personas con discapacidad física y otras herramientas informáticas.

De igual modo, se han mantenido alianzas tan importantes como la existente con la Cruz Roja que incluye acuerdos de colaboración en los ámbitos de asistencia sanitaria en autopistas, la captación de voluntariado y la gestión de un almacén de ayuda humanitaria para emergencias internacionales y la realización del Campamento Mediterráneo Atlantis.

De forma paralela a la gestión de los patrocinios, **abertis** se involucra en el tejido social y económico de las comunidades en las que opera mediante la participación activa en asociaciones y colectivos locales de diferentes ámbitos de actuación.

Aparcamientos internacional ha recibido diversas sanciones relacionadas con pagos tributarios, en relación al servicio de impuestos internos que opera en Chile, que ascienden a un total de 841 €.

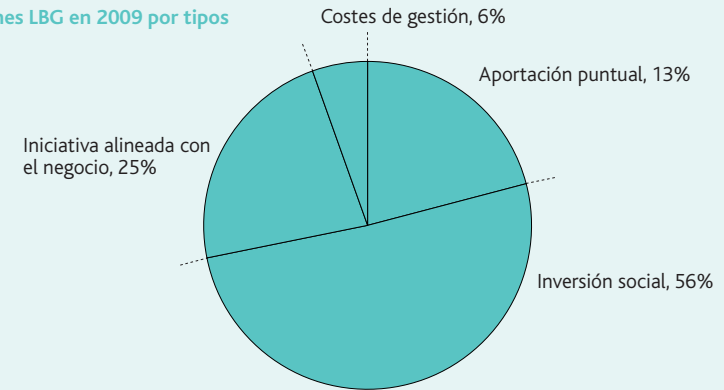
## Inversión realizada y clasificación por ámbitos de actuación

abertis ha mantenido su línea de colaboración con organizaciones y entidades generadoras de conocimiento y opinión del entorno en el que opera el Grupo.

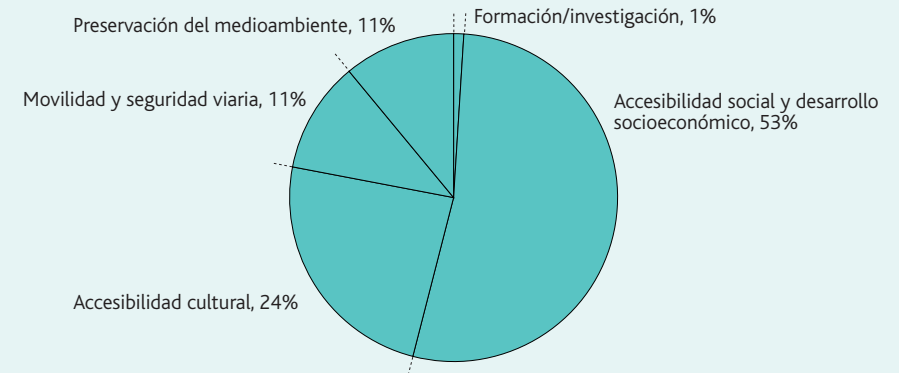
En el contexto actual, y a pesar de la situación económica y de los procesos de austeridad y ahorro, el total de aportaciones de las 22 empresas englobadas en el Plan estratégico de RSC, se ha mantenido en un nivel similar al del año 2008, ascendiendo a un total de 7,5 millones de euros, lo que supone el 1,1% del beneficio neto consolidado.

De acuerdo con el sistema de clasificación de London Benchmarking Group España, las aportaciones se han estructurado siguiendo los siguientes parámetros:

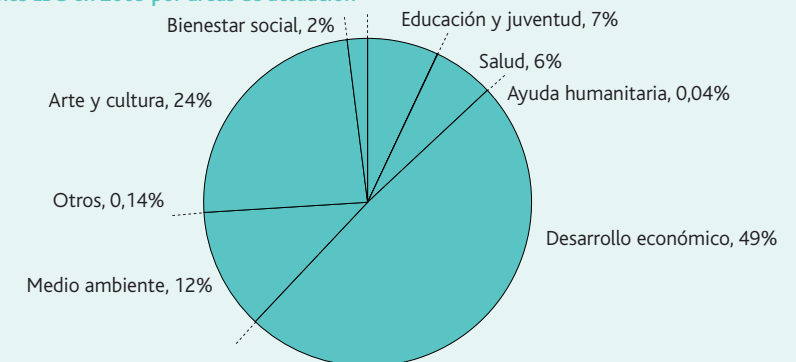
### Aportaciones LBG en 2009 por tipos



### Aportaciones a la comunidad 2009 por ámbitos de actuación



### Aportaciones LBG en 2009 por áreas de actuación



## La fundación abertis: el año de su 10º aniversario

La **fundación abertis** ha cumplido 10 años de vida reforzando su compromiso con la sociedad. Como exponente de responsabilidad social corporativa (RSC) de **abertis**, uno de sus principales cometidos sigue siendo la promoción y divulgación de investigaciones sobre la repercusión de las infraestructuras en el entorno. De la misma forma, en su empeño por procurar el bienestar de las personas, la fundación ha continuado su labor de sensibilización en materia de seguridad viaria. La iniciativa más destacada del 2009 consistió en la puesta en marcha en Cataluña del programa 'Te queda una vida'. Se trata de una acción de éxito y pionera en Europa dirigida a fomentar los buenos hábitos entre los conductores menores de 30 años, incentivando a los conductores responsables.

Precisamente con vistas a reducir la siniestralidad en la carretera también se han impulsado jornadas de debate con expertos y profesionales de distintos ámbitos. Es el caso del ciclo de conferencias celebrado en Madrid y Barcelona bajo el título *Diferentes perspectivas para una actuación integral en Seguridad Vial*.

Uno de los máximos objetivos alcanzados este año ha sido la puesta en marcha de la Delegación Italiana, en Roma, dentro del proceso de internacionalización que se irá completando con la inauguración de actividades, la próxima en París. Esa mirada al exterior se ha prolongado con la creación de la **cátedra abertis- LUMSA**, en el marco del intercambio de conocimientos y experiencias entre la universidad y la empresa.

El nacimiento del Plan de Voluntariado Corporativo, por su parte, ha significado la puesta en práctica del espíritu solidario de los empleados de **abertis** y su fundación. El proyecto, impulsado por los propios trabajadores ha permitido llevar a cabo acciones en favor de los colectivos más desfavorecidos desde los diferentes centros de trabajo del Grupo.

En su décimo aniversario, la fundación reafirma su compromiso con la sostenibilidad. Así en 2009 se ha presentado un estudio que analizaba los efectos del crecimiento del turismo comercial en la Antártida. El trabajo expone que las soluciones para paliar estos efectos pasan necesariamente por la educación ambiental que los guías turísticos deberían impartir a los visitantes.

Justo cuando se cumplen diez años de su adquisición, el castillo de Castellet ha potenciado su papel de difusor del conocimiento y la cultura albergando actos de toda índole y actualizando la exposición que explica su historia de 2.500 años bajo el título 'Un castillo, un camino'.

Por último, la web de la fundación ha vuelto a demostrar que es una herramienta útil para acceder a todos los contenidos desarrollados por la institución de una forma ágil y dinámica. El 2009 ha sido el año que más visitas ha recibido, un total de 333.854, lo que supone una media diaria de 915, un 38% más que el año anterior.

Fruto de la apuesta de la organización por Internet, la **fundación abertis** ofrece por segunda vez la posibilidad de conocer vía online su memoria de actividades. El documento, publicado en cinco idiomas, ha recibido un total de 25.262 visitas desde su lanzamiento hasta finales del año 2009.

## Proyecto CHORIST

**abertis telecom** es una de las empresas participantes en el proyecto europeo CHORIST. El objetivo de este proyecto es proponer soluciones para incrementar la rapidez y efectividad de las intervenciones posteriores a catástrofes naturales y accidentes industriales, a fin de mejorar la seguridad ciudadana y las comunicaciones entre los distintos agentes de rescate.

El propósito es desarrollar un sistema formado por los siguientes subsistemas:

1. Una cadena de alerta, fiable y completamente integrada, que proporcione a las autoridades competentes avisos de emergencia basados en la información recibida por diferentes sensores, agencias y ciudadanos;
2. El envío de mensajes de alerta por parte de las autoridades al mayor número de ciudadanos posible dentro de la zona de crisis y en el menor tiempo posible. Para este envío se utilizan los principales sistemas de comunicación que emplea la población: radio, TV, teléfonos móviles, sirenas y otros;
3. Sistemas de telecomunicaciones seguros, interoperables y de rápido despliegue, para voz y datos de alta velocidad, para los equipos de respuesta en campo (incluyendo redes ad-hoc).

## Te queda una vida: Reconociendo al buen conductor

La acción "Te queda una vida. No la pierdas en la carretera" se ha enmarcado dentro del Programa de Seguridad Vial de la **fundación abertis**, el objetivo del cual es informar y sensibilizar a la población sobre la necesidad de una movilidad segura y responsable.

Con la finalidad de concienciar a los jóvenes de entre 18 y 30 años sobre los riesgos al volante, en el desarrollo de esta acción un grupo de voluntarios de la **fundación abertis** (partenariado con Cruz Roja) acompañaron a los Mossos d'Esquadra en diecinueve controles de alcoholemia realizados en puntos estratégicos de la red viaria catalana próximos a zonas de ocio nocturno. A los jóvenes de entre 18 y 30 años que dieron negativo en el control se les hizo entrega de un carné y un código para la participación en el sorteo de 3 cursos de inglés en Irlanda.

Esta acción es un proyecto de partenariado, sumando alianzas con la administración (Generalitat de Cataluña, Departamento de Interior, de Educación y de Cultura, Ayuntamientos de Barcelona, Girona, Lleida y Tarragona), de las unidades de negocio de **abertis** (acesa, aucat, aumar, saba), así como de entidades privadas (Microsoft, Instituto Guttmann, Cruz Roja, el Club TR3SC, TV3 y Catalunya Ràdio).

En total se repartieron 7.774 folletos, 784 carnets del Club TR3SC, y se realizaron 8.000 visitas a la página web ([www.etquedaunavida.com](http://www.etquedaunavida.com)) y 600 al juego interactivo.

Durante el año 2010 se prevé extender esta iniciativa a otras comunidades.

## Plan de Voluntariado corporativo:

### voluntaris

Durante el 2009 se ha creado como iniciativa del personal y con el soporte de **abertis** un programa de voluntariado corporativo denominado "Voluntaris". A través de este programa **abertis** tiene el objetivo de aumentar su implicación con la comunidad y su tejido social.

En el marco de la celebración del 10º aniversario de la **fundación abertis** y coincidiendo con la presentación de "Voluntaris", en diversas sedes y centros de **abertis** en España se celebró los días 1 y 2 de diciembre el Primer Día del voluntariado **abertis**. Se organizaron diversas actividades con el objetivo de sensibilizar y concienciar al personal sobre las oportunidades de llevar a cabo acciones de voluntariado.

Paralelamente, tuvo lugar en las sedes de Barcelona, Madrid y en diversos centros de **abertis telecom**, aumar e Iberpistas, la recaudación de alimentos y de ropa a favor del Banco de los Alimentos y Roba Amiga, Cáritas y el Cottolengo; recaudándose un total de 2.650 kg de alimentos y 1.680 kg de ropa.

Dentro del proyecto de voluntariado, a mediados de diciembre también se celebró una marcha solidaria a favor del proyecto "Apadrina un tratamiento" del Hospital San Juan de Dios de Barcelona, en la cual participaron 200 empleados/as de **abertis** y sus familiares, lo cual permitió la realización del tratamiento a 100 niños y niñas de Sierra Leona.

Durante el 2010 pretende extenderse el Día del Voluntariado **abertis** al resto de países donde opera el Grupo.

## 1% cultural en abertis autopistas España

**abertis** destina el 1% del presupuesto total de las obras a financiar trabajos de conservación o enriquecimiento del patrimonio histórico español, preferiblemente en la propia obra o en su entorno inmediato. En el 2009 **castellana** ha iniciado los proyectos siguientes:

- **Palacio del Marqués del Arco (El Espinar, Segovia)**. En este inmueble del S.XVII, reconocido como Bien de Interés Cultural, se están llevando a cabo diversas actuaciones de restauración de fachadas, cubiertas, accesos, etc., con la finalidad de recuperar el carácter original del edificio.
- **Calzada romana de la Fuenfría (Cerdilla, Madrid)**. Esta calzada está incorporada en el Plan de Yacimientos Visitables de la Dirección General de Patrimonio Histórico de la Comunidad de Madrid. El objetivo del proyecto es la consolidación de la calzada romana y su difusión, así como la valoración del Valle de Fuenfría. Algunas de las actuaciones llevadas a cabo han sido el acondicionamiento de la calzada para el tránsito y accesibilidad de los visitantes, la incorporación de carteles o elementos de señalización necesarios para la comprensión y puesta en valor de la calzada y de la caminería histórica del valle y la limpieza superficial de vegetación.
- **Edición de un DVD con actuaciones de 1% cultural**. Con el fin de divulgar la colaboración de **castellana** con su entorno, en el año 2009 se ha editado un dvd que resume el conjunto de proyectos realizados hasta el año 2008. Este compendio incluye actuaciones como las vinculadas al Retablo Mayor de la iglesia de San Sebastián en Villacastín, las pinturas rupestres Ojos Albos y el Puente Romano de Mediana de Voltoya, entre otras. El contenido del DVD puede ser consultado en la página web [www.iberpistas.es](http://www.iberpistas.es).

Estos proyectos suponen una inversión total de 666.201€ en el año 2009.

1. Carta del Presidente	2. Presentación del informe	3. <b>abertis</b> y la Responsabilidad Social Corporativa	4. El triple balance de <b>abertis</b>	5. La actividad de <b>abertis</b> , un servicio para los clientes y para la sociedad.	6. El entorno medioambiental de <b>abertis</b> 6.1 Mayor alcance de los sistemas de gestión medioambiental 6.2 Mitigación del cambio climático a través de la reducción del consumo de recursos 6.3 Incremento en la valorización de los residuos y mejora del tratamiento de las aguas residuales 6.4 Protección y mejora de la biodiversidad 6.5 Inversión en sensibilización medioambiental	7. El equipo humano de <b>abertis</b> 7.1 El equipo humano de <b>abertis</b> 7.2 Gestión del talento y desarrollo profesional 7.3 Generando cultura común 7.4 Gestión de la diversidad e igualdad de oportunidades 7.5 Satisfacción de los empleados y mejora continua 7.6 Extensión de los beneficios sociales 7.7 Fomento de la salud y seguridad laboral	8. La comunidad inversora	9. Proveedores	10. Comunidad	11. Informe de verificación	12. Índice de contenidos e indicadores GRI
-------------------------	-----------------------------	---	--	---	---	--	---------------------------	----------------	---------------	-----------------------------	--

## Las cátedras abertis

La interacción entre la universidad y el mundo empresarial es un elemento clave para el fomento de la investigación y el desarrollo económico. Con el objetivo de intercambiar experiencias y conocimientos, **abertis** promueve desde 2003 cátedras en colaboración con universidades e instituciones académicas de prestigio para investigar en torno a las infraestructuras de transporte. El establecimiento de sinergias entre los dos ámbitos, así como la mejora de la competitividad y la innovación se ha convertido en 2009 en una cuestión que traspasa nuestras fronteras, con la firma del convenio con la Universidad LUMSA, en Italia. El fruto es la **cátedra abertis-LUMSA**, que tiene por objeto investigar y compartir ideas sobre la repercusión de las infraestructuras en los países del arco mediterráneo.

Además de esta apertura al exterior, se ha seguido impulsando la colaboración con otras instituciones académicas. La **cátedra abertis-UPC** ha impartido una nueva edición de los Seminarios de Transporte y del Curso de Tráfico. El Premio **abertis** de investigación, por su parte, ha distinguido los trabajos "Optimización de la asignación de aeronaves a puertas de embarque en aeropuertos considerando el tiempo de rodadura", de Ruperto Fernández, y "Análisis de estrategias tarifarias para la gestión de la movilidad en carreteras metropolitanas, de Millar Humberto Salas.

La **cátedra abertis-IESE** ha continuado formando e inspirando a directivos a través del desarrollo de investigaciones y difusión de ideas en el campo de la regulación, la competencia y las políticas públicas. La organización de foros, mesas redondas y talleres de trabajo, la mayoría centrados en la crisis económica, han marcado la agenda del 2009.

Entre las actividades de este año de la **cátedra abertis-FEDEA** de Economía de las Infraestructuras y Transportes resalta el Workshop 'Privatización y regulación de aeropuertos', celebrado en Barcelona.

Otro binomio que goza de una salud excelente es el que forman la Escuela de negocios ESADE y **abertis**. A través de la Cátedra de Liderazgos y Gobernanza Democrática se incentiva el diálogo entre organizaciones (empresas, administraciones, ONG) y los protagonistas (empresarios, directivos y representantes políticos, sociales, cívicos, sindicales, etc.) que asumen el desafío de gobernar en un mundo global y local al mismo tiempo.

En el año 2009 se ha creado la página web **www.catedrasabertis.com** en la que se ofrece información detallada de todas las cátedras promovidas por **abertis**.



PricewaterhouseCoopers  
Audidores, S.L.  
Edificio Caja de Madrid  
Avenida Diagonal, 640  
08017 Barcelona  
España  
Tel.: +34 932 532 700  
+34 902 021 111  
Fax: +34 934 059 032  
www.pwc.com/es

#### INFORME DE REVISIÓN INDEPENDIENTE DEL INFORME DE RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA 2009

Al Comité de Dirección de Abertis Infraestructuras, S.A. (en adelante abertis):

#### Alcance del trabajo

Hemos realizado la revisión de los siguientes aspectos del Informe de Responsabilidad Social Corporativa 2009 (en adelante IRSC 2009) de abertis para el ejercicio anual terminado el 31 de diciembre de 2009:

- La adaptación de los contenidos del IRSC 2009 a lo señalado en la Guía para la elaboración de Memorias de Sostenibilidad del Global Reporting Initiative (GRI) versión 3.0 (G3), así como la validación de los indicadores de desempeño principales propuestos en dicha Guía.
- La adecuación de los contenidos del IRSC 2009 a los principios de inclusividad, relevancia y capacidad de respuesta de la Norma AA1000 Accountability Principles Standard 2008 emitida por AccountAbility, Institute of Social and Ethical Accountability (en adelante, AA1000APS (2008)).

La preparación del IRSC 2009, así como el contenido del mismo, es responsabilidad de la Dirección de abertis, la cual también es responsable de definir, adaptar y mantener los sistemas de gestión y control interno de los que se obtiene la información y los sistemas para la aplicación de los principios de la AA1000APS (2008). Nuestra responsabilidad es emitir un informe independiente basado en los procedimientos aplicados en nuestra revisión.

#### Criterios y procedimientos aplicados para realizar la verificación

Hemos llevado a cabo nuestro trabajo de revisión de acuerdo con la Norma ISAE 3000 Assurance Engagements Other than Audits or Reviews of Historical Financial Information (Limited Assurance Engagements) emitida por el International Auditing and Assurance Standards Board (IAASB) de la International Federation of Accountants (IFAC) y con la Guía de Actuación sobre trabajos de revisión de Informes de Responsabilidad Corporativa emitida por el Instituto de Censores Jurados de Cuentas de España. Asimismo, hemos realizado nuestro trabajo de acuerdo con la Norma AA1000 Assurance Standard 2008 de AccountAbility, bajo un encargo de aseguramiento moderado Tipo 2, para proporcionar un aseguramiento limitado sobre los indicadores de desempeño principales correspondientes al año 2009 y la aplicación de los principios de la AA1000APS (2008).

Nuestro trabajo de revisión ha consistido en la formulación de preguntas a la Dirección, así como a las diversas unidades de abertis que han participado en la elaboración del IRSC 2009, y en la aplicación de ciertos procedimientos analíticos y pruebas de revisión por muestreo que, con carácter general, se describen a continuación:

- Reuniones con el personal de abertis para conocer los enfoques de gestión aplicados y obtener la información necesaria para la revisión externa.



- Reuniones con el personal de abertis para conocer los procedimientos, sistemas y enfoques de gestión empleados en relación con la consideración y cumplimiento de los principios de la AA1000APS (2008).
- Análisis de los procesos para recopilar y validar los datos presentados en el IRSC 2009.
- Revisión de la efectividad de los procesos utilizados para cumplir con los principios de la AA1000APS (2008).
- Análisis de la adaptación de los contenidos del IRSC 2009 a lo señalado en la Guía G3 del GRI y a los principios de inclusividad, relevancia y capacidad de respuesta de la norma AA1000APS (2008).
- Revisión de la información relativa a los enfoques de gestión aplicados a cada grupo de indicadores.
- Comprobación, mediante pruebas de revisión en base a la selección de una muestra, de la información cuantitativa y cualitativa de los indicadores principales incluidos en el IRSC 2009 y su adecuada compilación a partir de los datos suministrados por las fuentes de información de abertis.

El alcance de una revisión es sustancialmente inferior al de un trabajo de aseguramiento razonable. Por tanto la seguridad proporcionada es también menor. El presente informe en ningún caso puede entenderse como un informe de auditoría.

#### Independencia

Hemos realizado nuestro trabajo de acuerdo con las normas de independencia requeridas por el Código Ético de la International Federation of Accountants (IFAC). El trabajo ha sido realizado por un equipo de especialistas en sostenibilidad con amplia experiencia en la revisión de este tipo de informes.

#### Conclusión

Como resultado de nuestra revisión no se ha puesto de manifiesto ningún aspecto que nos haga creer que el IRSC 2009 de abertis contiene errores significativos o no ha sido preparado, en todos sus aspectos significativos, de acuerdo con la guía para la elaboración de Memorias de Sostenibilidad de GRI versión 3.0 (G3).

Asimismo, no se ha puesto de manifiesto ningún aspecto que nos haga creer que el IRSC 2009 de abertis no ha sido preparado, en todos sus aspectos significativos, de acuerdo con los principios de inclusividad, relevancia y capacidad de respuesta establecidos en la norma AA1000APS (2008). En concreto:

- En cuanto al principio básico de inclusividad de la AA1000APS (2008), no se ha puesto de manifiesto ningún aspecto que nos haga creer que la Dirección de abertis no ha establecido un proceso de implicación y participación de los grupos de interés a través del cual la dirección identifica cuáles son sus grupos de interés y comprende de forma equilibrada y exhaustiva cuáles son sus expectativas, así como la forma de implicarse con ellos.
- En cuanto al principio de relevancia de la AA1000APS (2008), no se ha puesto de manifiesto ningún aspecto que nos haga creer que la Dirección de abertis no dispone de una comprensión equilibrada de los asuntos de sostenibilidad relevantes para la organización y sus grupos de interés.
- En cuanto al principio de capacidad de respuesta de la AA1000APS (2008), no se ha puesto de manifiesto ningún aspecto que nos haga creer que la Dirección de abertis no dispone de un proceso para desarrollar las respuestas apropiadas a los asuntos relevantes y las expectativas de los grupos de interés.



#### Recomendaciones

Adicionalmente, durante el proceso de verificación realizado han surgido algunas observaciones y recomendaciones relativas a las mejoras en la aplicación de los principios de inclusividad, relevancia y capacidad de respuesta, que serán presentadas a la Dirección de abertis en un documento interno. A continuación se presenta un resumen de las recomendaciones más significativas, las cuales no modifican las conclusiones expresadas en el presente informe.

#### Inclusividad

En 2009 abertis ha realizado una nueva encuesta para conocer las prioridades de sus grupos de interés estratégicos en materia de Responsabilidad Social, cubriendo algunas de las áreas geográficas donde el grupo tiene presencia. Se recomienda ampliar el análisis de las prioridades de los grupos de interés a la totalidad de geografías donde abertis opera, en coordinación con las unidades de negocio, avanzando en la involucración de dichos grupos en la identificación de aspectos relevantes para abertis.

#### Relevancia

En el año 2003 abertis desarrolló su Plan Estratégico de Responsabilidad Social Corporativa, el cual actualizó en 2007. Se recomienda continuar con la revisión y adaptación de este Plan Estratégico a las nuevas demandas de los grupos de interés, involucrando a las diferentes unidades de negocio y avanzando en la selección y definición de los aspectos e indicadores relevantes. Además se recomienda consolidar un procedimiento sistematizado para evaluar los aspectos relevantes para los grupos de interés.

#### Capacidad de respuesta

Dentro de la organización corporativa de abertis, el Comité de Responsabilidad Social, formado por los coordinadores de Responsabilidad Social Corporativa de cada una de las empresas del Grupo, es el que centraliza todas las cuestiones relacionadas con el Plan Estratégico de Responsabilidad Social Corporativa, identifica las nuevas oportunidades y diseña los canales de comunicación con los grupos de interés. Se recomienda continuar potenciando y dinamizando el funcionamiento de este Comité para poder dar respuesta, desde cada una de las unidades de negocio, a las demandas de los grupos de interés. Asimismo, se recomienda ampliar la incorporación de indicadores clave de Responsabilidad Social Corporativa en el cuadro de mando de la compañía.

PricewaterhouseCoopers Audidores, S.L.

Ferran Rodríguez  
Socio  
15 de abril de 2010





CONTENIDO	PÁGINA	COB.
<b>1.- Estrategia y análisis</b>		
1.1 Declaración del presidente.	2-3	●
1.2 Descripción de los principales impactos, riesgos y oportunidades.	2-3; 4-5, 18, 20, 22, 26, 30, 34, 36, 38, 40, 44, 46, 48 IA; 194-196 CCAA	●
<b>2.- Perfil de la organización</b>		
2.1.- Nombre de la organización.	5	●
2.2.- Principales marcas, productos y/o servicios.	16 IA	●
2.3.- Estructura operativa de la organización, incluidas las principales divisiones, entidades operativas, filiales y negocios conjuntos.	21-22, 26, 36, 40, 46, 50 IA; 62-73 CCAA	●
2.4.- Localización de la sede principal de la organización.	7 CCAA	●
2.5.- Número de países en los que opera la organización y nombre.	5; 16 IA; 62-73 CCAA	●
2.6.- Naturaleza de la propiedad y forma jurídica.	8-11 IA	●
2.7.- Mercados servidos (incluyendo el desglose geográfico, los sectores que abastece y los tipos de clientes/beneficiarios).	20-52 IA	●
2.8.- Dimensiones de la organización informante incluido el número de empleados, las ventas netas, la capitalización total y la cantidad de productos o servicios prestados.	13; 63-64, 66-67 IA	●
2.9.- Cambios significativos durante el periodo cubierto por la memoria en el tamaño, estructura y propiedad de la organización.	22, 26, 30, 36, 40, 46, 50 IA	●
2.10.- Premios y distinciones recibidos durante el periodo informativo.	12	●
<b>3.- Parámetros de la memoria</b>		
<b>Perfil de la memoria</b>		
3.1.- Periodo cubierto por la información contenida en la memoria.	4	●
3.2.- Fecha de la memoria anterior más reciente.	2	●
3.3.- Ciclo de presentación de memorias.	4	●
3.4.- Punto de contacto para cuestiones relativas a la memoria o su contenido.	4	●
<b>Alcance y cobertura de la memoria</b>		
3.5.- Proceso de definición del contenido de la memoria.	4-7	●
3.6.- Cobertura de la memoria.	5	●
3.7.- Indicar la existencia de limitaciones del alcance o cobertura de la memoria.	5	●
3.8.- Información sobre negocios conjuntos, filiales, instalaciones arrendadas, actividades subcontratadas y otras entidades que puedan afectar significativamente a la comparabilidad entre periodos y/o entre organizaciones.	5	●
3.9.- Técnicas de medición de datos y bases para realizar los cálculos, incluidas las hipótesis y técnicas subyacentes a las estimaciones aplicadas en la recopilación de indicadores y demás información de la memoria.	4	●
3.10.- Descripción del efecto que pueda tener la reexpresión de información perteneciente a memorias anteriores, junto con las razones que han motivado dicha reexpresión.	15, 49	●

**CONTENIDO**

CONTENIDO	PÁGINA	COB.
3.11.- Cambios significativos relativos a periodos anteriores en el alcance, la cobertura o los métodos de valoración aplicados en la memoria.	5	●
Índice del contenido del GRI		
3.12.- Tabla que indica la localización de los contenidos básicos en la memoria.	61-66	●
Verificación		
3.13.- Política y práctica actual en relación con la solicitud de verificación externa de la memoria.	4, 60	●
4.- Gobierno, compromisos y participación de los grupos de interés		
Gobierno		
4.1.- Estructura de gobierno de la organización.	84-88 CCAA	●
4.2.- Indicar si el presidente del máximo órgano de gobierno ocupa un cargo ejecutivo.	94 CCAA	●
4.3.- Número de miembros del máximo órgano de gobierno independientes o no ejecutivos.	84-86 CCAA	●
4.4.- Mecanismos de los accionistas y empleados para comunicar recomendaciones o indicaciones al máximo órgano de gobierno.	9, 50; 105-106 CCAA	●
4.5.- Vínculo entre la retribución de los miembros del máximo órgano de gobierno, altos directivos y ejecutivos y el desempeño de la organización.	10, 38; 90 CCAA	●
4.6.- Procedimientos implantados para evitar conflictos de intereses en el máximo órgano de gobierno.	102 CCAA	●
4.7.- Procedimiento de determinación de la capacitación y experiencia exigible a los miembros del máximo órgano de gobierno para poder guiar la estrategia de la organización en los aspectos sociales, ambientales y económicos.	93 CCAA	●
4.8.- Declaraciones de misión y valores desarrolladas internamente, códigos de conducta y principios relevantes para el desempeño económico, ambiental y social, y el estado de su implementación.	8-9; 107-115 CCAA	●
4.9.- Procedimientos del máximo órgano de gobierno para supervisar la identificación y gestión, por parte de la organización, del desempeño económico, ambiental y social, incluidos riesgos y oportunidades relacionadas, así como la adherencia o cumplimiento de los estándares acordados a nivel internacional, códigos de conducta y principios.	9-11; 107-115 CCAA	●
4.10.- Procedimientos para evaluar el desempeño propio del máximo órgano de gobierno, en especial con respecto al desempeño económico, ambiental y social.	88, 90, 110 CCAA	●
Compromisos con iniciativas externas		
4.11.- Descripción de cómo la organización ha adoptado un planteamiento o principio de precaución.	6-10; 102-104 CCAA	●
4.12.- Principios o programas sociales, ambientales y económicos desarrollados externamente, así como cualquier otra iniciativa que la organización suscriba o apruebe.	11, 55-59	●
4.13.- Principales asociaciones a las que pertenezca y/o entes nacionales e internacionales a los que la organización apoya.	11-12	●
Participación de los grupos de interés		
4.14.- Relación de grupos de interés que la organización ha incluido.	6, 9	●
4.15.- Base para la identificación y selección de grupos de interés con los que la organización se compromete.	6-7	●
4.16.- Enfoques adoptados para la inclusión de los grupos de interés, incluidas la frecuencia de su participación por tipos y categoría de grupos de interés.	6-7, 9-10	●
4.17.- Principales preocupaciones y aspectos de interés que hayan surgido a través de la participación de los grupos de interés y forma en la que ha respondido la organización en la elaboración del informe.	6-7	●

GRI	Descripción	Página	Cob.	PM	ODM
<b>DESEMPEÑO ECONÓMICO</b>					
<b>Información sobre el enfoque de gestión económica</b>		<b>4-5, 16-52 IA</b>			
EC1 (P)	Valor económico directo generado y distribuido.	4 CCAA	●		
EC2 (P)	Consecuencias financieras y otros riesgos y oportunidades para las actividades de la organización debido al cambio climático.	22, 26-28	●	7,8	7
EC3 (P)	Cobertura de las obligaciones de la organización debidas a programas de beneficios sociales.	38-39, 45-46	●		
EC4 (P)	Ayudas financieras significativas recibidas de gobiernos.		NA <sup>1</sup>		
<b>PRESENCIA EN EL MERCADO</b>					
EC5 (A)	Rango de las relaciones entre el salario inicial estándar y el salario mínimo local en lugares donde se desarrollen operaciones significativas.	42	●		
EC6 (P)	Política, prácticas y proporción de gasto correspondiente a proveedores locales en lugares donde se desarrollen operaciones significativas.	53	●		
EC7 (P)	Procedimientos para la contratación local y proporción de altos directivos procedentes de la comunidad local en lugares donde se desarrollen operaciones significativas.	36	●	6	
<b>IMPACTOS ECONÓMICOS INDIRECTOS</b>					
EC8 (P)	Desarrollo e impacto de las inversiones en infraestructuras y los servicios prestados principalmente para el beneficio público mediante compromisos comerciales, pro bono, o en especie.	56-59	●		8
EC9 (A)	Comprensión y descripción de los impactos económicos indirectos significativos, incluyendo el alcance de dichos impactos.	55-57	●		
<b>DESEMPEÑO MEDIOAMBIENTAL</b>					
<b>Información sobre el enfoque de gestión ambiental</b>		<b>19-33</b>			
<b>MATERIALES</b>					
EN1 (P)	Materiales utilizados por peso o volumen.	22	●	8	
EN2 (P)	Porcentaje de los materiales utilizados que son materiales valorizados.	22	●	8,9	
<b>ENERGÍA</b>					
EN3 (P)	Consumo directo de energía desglosado por fuentes primarias.	24-25	●	8	
EN4 (P)	Consumo indirecto de energía desglosado por fuentes primarias.	24	●	8	
EN5 (A)	Ahorro de energía debido a la conservación y a mejoras en la eficiencia.	26-28	●	8,9	7
EN6 (A)	Iniciativas para proporcionar productos y servicios eficientes en el consumo de energía basados en energías renovables, y las reducciones en el consumo de energía como resultado de dichas iniciativas.	27-28, 30	●	8,9	7
EN7 (A)	Iniciativas para reducir el consumo indirecto de energía y las reducciones logradas con dichas iniciativas.	27-28, 30	●	8,9	7
<b>AGUA</b>					
EN8 (P)	Captación total de agua por fuentes.	23	●	8	
<b>BIODIVERSIDAD</b>					
EN11 (P)	Descripción de terrenos adyacentes o ubicados dentro de espacios naturales protegidos o de áreas de alta biodiversidad no protegidas.	31	●	8	7
EN12 (P)	Descripción de los impactos más significativos en la biodiversidad en espacios naturales protegidos o en áreas de alta biodiversidad no protegidas, derivados de las actividades, productos y servicios en áreas protegidas y en áreas de alto valor en biodiversidad en zonas ajenas a las áreas protegidas.	31-32	●	8	7

GRI	Descripción	Página	Cob.	PM	ODM
EN13 (A)	Hábitats protegidos o restaurados.	31	●	8	7
EN14 (A)	Estrategias y acciones implantadas y planificadas para la gestión de impactos sobre biodiversidad.	31-32	●	8	7
<b>EMISIONES, VERTIDOS Y RESIDUOS</b>					
EN16 (P)	Emisiones totales, directas e indirectas de gases de efecto invernadero, en peso.	26	●	8	7
EN17 (P)	Otras emisiones indirectas de gases de efecto invernadero, en peso.	26	●	8	7
EN18 (A)	Iniciativas para reducir las emisiones de gases de efecto invernadero y las reducciones logradas.	26-28	●	9	7
EN19 (P)	Emisiones de sustancias destructoras de la capa de ozono, en peso.		NA <sup>2</sup>	8	7
EN20 (P)	NO, SO y otras emisiones significativas al aire por tipo y peso.		NA <sup>3</sup>	8	7
EN21 (P)	Vertimiento total de aguas residuales, según su naturaleza y destino.	29-30	► <sup>4</sup>		7
EN22 (P)	Peso total de residuos gestionados, según tipo y método de tratamiento.	29	●		7
EN23 (P)	Número total y volumen de los derrames accidentales más significativos.		NA <sup>5</sup>	8	7
<b>PRODUCTOS Y SERVICIOS</b>					
EN26 (P)	Iniciativas para mitigar los impactos ambientales de los productos y servicios, y grado de reducción de ese impacto.	21,26-28	●	9	7
EN27 (P)	Porcentaje de productos vendidos, y sus materiales de embalaje, que son recuperados al final de su vida útil, por categorías de productos.		NA <sup>6</sup>	9	7
<b>CUMPLIMIENTO NORMATIVO</b>					
EN28 (P)	Coste de las multas significativas y número de sanciones no monetarias por incumplimiento de la normativa ambiental.	19	●	8	7
<b>GENERAL</b>					
EN30 (A)	Desglose por tipo del total de gastos e inversiones ambientales.	19; 51 CCAA	●		7
<b>DESEMPEÑO SOCIAL (PRÁCTICAS LABORALES)</b>					
<b>Información sobre el enfoque de gestión de prácticas laborales y ética del trabajo</b>		<b>34-48</b>			
<b>EMPLEO</b>					
LA1 (P)	Desglose del colectivo de trabajadores por tipo de empleo, por contrato y por región.	35-36	●		
LA2 (P)	Número total de empleados y rotación media de empleados, desglosados por grupo de edad, sexo y región.	34, 36	●	6	
LA3 (A)	Beneficios sociales para los empleados con jornada completa, que no se ofrecen a los empleados temporales o de media jornada, desglosado por actividad principal.	46	►	6	3
<b>RELACIONES EMPRESA/TRABAJADORES</b>					
LA4 (P)	Porcentaje de empleos cubiertos por un convenio colectivo.	36	●	1,3	
LA5 (P)	Periodo(s) mínimo(s) de preaviso relativo(s) a cambios organizativos, incluyendo si estas notificaciones son especificadas en los convenios colectivos.	36	●	3	
<b>SALUD Y SEGURIDAD EN EL TRABAJO</b>					
LA6 (A)	Porcentaje del total de trabajadores que está representado en comités de seguridad y salud conjuntos de dirección-empleados, establecidos para ayudar a controlar y asesorar sobre programas de seguridad y salud en el trabajo.	47	●		5,6
LA7 (P)	Tasas de absentismo, enfermedades profesionales, días perdidos y número de víctimas mortales relacionadas con el trabajo por región.	47	► <sup>7</sup>		

GRI	Descripción	Página	Cob.	PM	ODM
LA8 (P)	Programas de educación, formación, asesoramiento, prevención y control de riesgos que se apliquen a los trabajadores, a sus familias o a los miembros de la comunidad en relación con enfermedades graves.		NA <sup>8</sup>		6
<b>FORMACIÓN Y EDUCACIÓN</b>					
LA10 (P)	Promedio de horas de formación al año por empleado, desglosado por categoría de empleado.	38	► <sup>9</sup>		3
LA11 (A)	Programas de gestión de habilidades y de formación continua que fomenten la ocupación de los trabajadores y que les apoyen en la gestión del final de sus carreras profesionales.	38-39	►		3
LA12 (A)	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones regulares del desempeño y de desarrollo profesional.	38	●		3
<b>DIVERSIDAD E IGUALDAD DE OPORTUNIDADES</b>					
LA13 (P)	Composición de los órganos de gobierno corporativo y plantilla, desglosado por sexo, grupo de edad, pertenencia a minorías y otros indicadores de diversidad.	35, 43; 10-12 IA	► <sup>10</sup>	1,6	3
LA14 (P)	Relación entre salario base de los hombres con respecto al de las mujeres, desglosado por categoría profesional.	42	► <sup>11</sup>	1,6	3
<b>DESEMPEÑO SOCIAL (DERECHOS HUMANOS)</b>					
<b>Información sobre el enfoque de gestión de derechos humanos</b>		<b>8, 53-54</b>			
<b>PRÁCTICAS DE INVERSIÓN Y ABASTECIMIENTO</b>					
HR1 (P)	Porcentaje y número total de acuerdos de inversión significativos que incluyan cláusulas de derechos humanos o que hayan sido objeto de análisis en materia de derechos humanos.	53-54	► <sup>12</sup>	1,2,4 5,6	3
HR2 (P)	Porcentaje de los principales distribuidores y contratistas que han sido objeto de análisis en materia de derechos humanos, y medidas adoptadas como consecuencia.	53-54	► <sup>13</sup>	1,2,4 5,6	
<b>NO DISCRIMINACIÓN</b>					
HR4 (P)	Número total de incidentes de discriminación y medidas adoptadas.		NA <sup>14</sup>	1,6	3
<b>LIBERTAD DE ASOCIACIÓN Y CONVENIOS COLECTIVOS</b>					
HR5 (P)	Actividades de la compañía en las que el derecho a la libertad de asociación y de acogerse a convenios colectivos puedan correr importantes riesgos y medidas adoptadas para respaldar estos derechos.		NA <sup>15</sup>	1,3	3
<b>EXPLOTACIÓN INFANTIL</b>					
HR6 (P)	Actividades identificadas que conllevan un riesgo potencial de incidentes de explotación infantil, y medidas adoptadas para contribuir a su eliminación.		NA <sup>15</sup>	1,5	
<b>TRABAJO FORZADO</b>					
HR7 (P)	Operaciones identificadas como de riesgo significativo de ser origen de episodios de trabajo forzado o no consentido, y las medidas adoptadas para contribuir a su eliminación.		NA <sup>15</sup>	1,4	3
<b>DESEMPEÑO SOCIAL (COMUNIDAD)</b>					
<b>Información sobre el enfoque de gestión en relación con la sociedad</b>		<b>55-59</b>			
<b>COMUNIDAD</b>					
SO1 (P)	Naturaleza, alcance y efectividad de programas y prácticas para evaluar y gestionar los impactos de las operaciones en las comunidades, incluyendo entrada, operación y salida de la empresa.	55-59	●	1	8
<b>CORRUPCIÓN</b>					
SO2 (P)	Porcentaje y número total de unidades de negocio analizadas con respecto a riesgos relacionados con la corrupción.	8	●	10	

GRI	Descripción	Página	Cob.	PM	ODM
SO3 (P)	Porcentaje de empleados formados en las políticas y procedimientos anti-corrupción de la organización.	8, 40	●	10	
SO4 (P)	Medidas tomadas en respuesta a incidentes de corrupción.		NA <sup>16</sup>	10	
<b>POLÍTICA PÚBLICA</b>					
SO5 (P)	Posición en las políticas públicas y participación en el desarrollo de las mismas y de actividades de "lobbying".	55-58	● <sup>17</sup>	10	
<b>CUMPLIMIENTO NORMATIVO</b>					
SO8 (P)	Valor monetario de sanciones y multas significativas y número total de sanciones no monetarias derivadas del incumplimiento de las leyes y regulaciones.	16-17, 19, 36, 47, 55	●		
<b>DESEMPEÑO SOCIAL (RESPONSABILIDAD SOBRE PRODUCTOS)</b>					
<b>Información sobre el enfoque de gestión de responsabilidad sobre productos</b>		<b>14-16</b>			
<b>SALUD Y SEGURIDAD DEL CLIENTE</b>					
PR1 (P)	Fases del ciclo de vida de los productos y servicios en las que se evalúan, para en su caso ser mejorados, los impactos de los mismos en la salud y seguridad de los clientes, y porcentaje de categorías de productos y servicios significativos sujetos a tales procedimientos de evaluación.	16	●		
<b>ETIQUETADO DE PRODUCTOS Y SERVICIOS</b>					
PR3 (P)	Tipos de información sobre los productos y servicios que son requeridos por los procedimientos en vigor y la normativa, y porcentaje de productos y servicios sujetos a tales requerimientos informativos.	16-18	●		
PR5 (A)	Prácticas con respecto a la satisfacción del cliente, incluyendo los resultados de los estudios de satisfacción del cliente.	14-18	●		
<b>COMUNICACIONES DE MARKETING</b>					
PR6 (P)	Programas de cumplimiento de las leyes o adhesión a estándares y códigos voluntarios mencionados en comunicaciones de marketing, incluidos la publicidad, otras actividades promocionales y los patrocinios.		NA <sup>18</sup>		
<b>PRIVACIDAD DEL CLIENTE</b>					
PR8 (A)	Número total de reclamaciones debidamente fundamentadas en relación con el respeto a la privacidad y la fuga de datos personales de clientes.		● <sup>19</sup>		
<b>CUMPLIMIENTO NORMATIVO</b>					
PR9 (P)	Coste de aquellas multas significativas fruto del incumplimiento de la normativa en relación con el suministro y el uso de productos y servicios de la organización.	16-17	●		

Simbología: IA (Informe Anual), CCAA (Cuentas Anuales), ● cuando la cobertura es total, ◐ cuando la cobertura es parcial

1 Durante el año 2009 no se han recibido ayudas financieras significativas de gobiernos.

2 No aplica puesto que no son significativas dada la naturaleza de las actividades del grupo **abertis**

3 No aplica puesto que no son significativas dada la naturaleza de las actividades del grupo **abertis**

4 Los vertidos de aguas residuales de **abertis** son difusos, y ello dificulta su cuantificación. Actualmente, estamos definiendo un sistema de estimación de esta información y esperamos publicarla en futuros informes a medio-largo plazo

5 No aplica puesto que no se han producido derrames accidentales significativos

6 No aplica debido a la naturaleza de las actividades del grupo **abertis**

7 En relación al desglose por región, actualmente estamos consolidando el dato y esperamos publicarlo en futuros informes a medio plazo.

8 No aplica dado que no hay constancia de enfermedades graves significativas que precisen la creación de programas específicos. Como hecho puntual, durante el año 2009 se han implantado las medidas recomendadas de información, comunicación e higiene vinculadas a la gripe A.

9 En relación al desglose por categoría de empleado, la cobertura del indicador no es del 100% en todas las categorías profesionales. Hemos explicitado el grado de cobertura del indicador en cada caso, y estamos trabajando para poder alcanzar el 100% de cobertura en informes futuros a corto plazo.

10 Teniendo en cuenta la naturaleza y la ubicación de las actividades de **abertis**, el dato relativo a las minorías no es considerado material, de acuerdo a las expectativas de los grupos de interés.

11 Los salarios de **abertis** se establecen en base a categorías profesionales y al Programa de Dirección por Objetivos. La retribución es información confidencial.

12 En referencia al dato concreto del porcentaje de acuerdos, actualmente estamos recopilando la información de los diversos países (la magnitud del grupo hace difícil la recopilación de esta información concreta) y esperamos publicarla en futuros informes a medio plazo.

13 En referencia al dato concreto de porcentaje de distribuidores y contratistas, actualmente estamos recopilando la información de los diversos países (la magnitud del grupo hace difícil la recopilación de esta información concreta) y esperamos publicarla en futuros informes a medio plazo.

14 No aplica por no haberse producido incidentes de discriminación durante 2009.

15 La mayor parte de las actividades de **abertis** se realizan en países que forman parte de la OCDE, con lo que no existe riesgo significativo de violaciones de derechos humanos. Además, el código de conducta de **abertis**, aplicable a todas las empresas del grupo y extensible a proveedores y contratistas, incluye de forma explícita la adhesión a los principios del Pacto Mundial de Naciones Unidas.

16 No aplica por no haberse producido incidentes de corrupción.

17 El grupo **abertis** no promueve la participación en actividades de "lobbying". Existen países en los que dichas prácticas se realizan en un marco de relación proactiva con la administración pública.

18 No aplica debido a que no existen leyes estatales o códigos voluntarios del sector.

19 No aplica debido a que no se han producido reclamaciones en relación con el respeto a la privacidad y la fuga de datos personales.